توني بوزان

مؤلف الكتب الأفضل مبيعاً والتي طُبعت منها ملايين النسخ

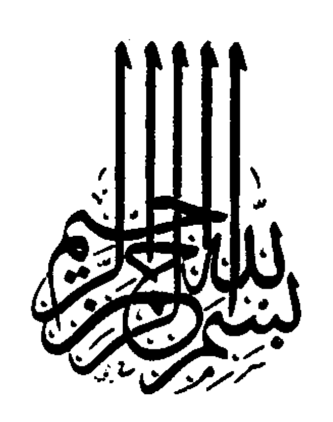


استخدام خرائط العقل في العمل

كيف تحقق أقصى استفادة من عملك، ويظل لديك وقت للاستمتاع

مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE
... not just a Bookstore ... ليست مجرد مكتبة

استخدام خرائط العقل في العمل



استخدام خرائط العقل في العمل

كيف تحقق أقصى استفادة من عملك، ويظلّ لديك وقت للاستمتاع

تــونـــي بـــوزان

مؤلف الكتب الأفضل مبيعاً والتي طُبعت منها ملايين النسخ





المركز الرئيسي (المملكة العربية السعودية)

ص. ب ٣١٩٦	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
الرياض ١١٤٧١	فاكس	+٩٦٦ ١ ٤٦٥٦٣٦٣

المعارض: الرياض (المملكة العربية السعودية)

شارع العليا	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٦٢٦٠٠٠
شارع الأحساء	تليفون	+٩٦٦ ١ ٤٧٧٣١٤٠
طريق الملك عبدالله	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٦٤٥٨٠٢
طريق الملك عبدالله (حي الحمرا)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٨٨٤١١
الدائري الشمالي (مخرج ٥/٦)	تليفون	+٩٦٦ ١ ٢٧٥٤٧١٠

القصيم (المملكة العربية السعودية)

شارع عثمان بن عفان	تليفون	+٩٦٦ ٦ ٣٨١٠٠٢٦

الخبر (المملكة العربية السعودية)

شارع الكورنيش	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٤٣٣١١
مجمع الراشد	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٩٨٢٤٩١

الدمام (المملكة العربية السعودية)

الشارع الأول	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٨٠٩٠٤٤١

الاحساء (المملكة العربية السعودية)

المبرز طريق الظهران	تليفون	+٩٦٦ ٣ ٥٣١١٥٠١

جدة (المملكة العربية السعودية)

شارع صاري	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٢٧٦٦٦
شارع فلسطين	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧٣٢٧٢٧
شارع التحلية	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٧١١١٦٧
شارع الأمير سلطان	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٢٣٨٢٠٥٥
شارع عبدالله السليمان (جامعة بلازا)	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٦٨٧٢٧٤٣

مكة المكرمة (المملكة العربية السعودية)

أسواق الحجاز	تليفون	+٩٦٦ ٢ ٥٦٠٦١١٦

الدوحة (دولة قطر)

طريق سلوى - تقاطع رمادا	تليفون	+٩٧٤ ٤٤٤٠٢١٢

أبو ظبي (الإمارات العربية المتحدة)

مركز الميناء	تليفون	+٩٧١ ٢ ٦٧٣٣٩٩٩

الكويت (دولة الكويت)

الحولي - شارع تونس	تليفون	+٩٦٥ ٢٦١٠١١١

موقعنا على الإنترنت www.jarirbookstore.com

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على :

jbpublications@jarirbookstore.com

إعادة طبع الطبعة الأولى ٢٠٠٦

mind maps® at work

How to Be the Best at Your Job and Still Have Time to Play

Tony Buzan





المحتويات

المقدمة

هل تود أن :

- تضع أهدافاً وتنجح فى تحقيقها ؟
- تكون أكثر كفاءة فى عملك ؟
- تتوصل إلى أفكار وحلول إبداعية ؟
- تغير وظيفتك أو تبدأ عملك الخاص بك ؟
- تلقى بعروض وأحاديث جيدة بكل ثقة ؟
- تدافع عن نفسك ، وأفكارك ؟
- تكون شخصاً رئيسياً فى العمل ؟
- تقود فريقك إلى التميز ؟

إذا كانت إجابتك هى " نعم " عن أى سؤال من هذه الأسئلة ، فإليك هذا الكتاب . إنه سوف يساعدك على تحديد وتحقيق كل أهدافك وطموحاتك فى مكان العمل - بل يتيح لك مزيداً من الوقت لحياتك الخاصة . فمع خرائط العقل ، تصبح إمكانياتك فى التأثير على زملائك غير محدودة . فخرائط العقل هى الوسيلة التى تُظهر بها مواهبك ، كما أنها ستساعدك على أن تجعل من أية مشكلة فى طريقك فرصة لإظهار ذكائك .

وسوف تساعدك خرائط العقل على :

- التخطيط للسعى إلى المثالية .
- تحفيز عبقريتك الإبداعية .



- إيجاد حلول مبتكرة لأية مشكلة .
- تذكر الحقائق وأنت تحت ضغط .
- تحفيز فريق عملك وحثهم على النجاح .
- تقديم عروض مفعمة بالحيوية والبلاغة .
- تحقيق توازن جيد بين العمل والحياة الشخصية .
- حُب العمل .

فخرائط العقل لن تساعدك فقط على الاستمتاع بحياتك ، وإنما ستساعدك أيضاً على النجاح والتفوق فى العمل ـ حيث إنك ستتخطى الرؤية المشوشة للتفاصيل الرتيبة إلى الرؤية المشرقة للهدف الذى تتجه إليه حياتك وعملك . وفى ظل وجود هذا الوضوح فى عقلك ، سوف تتمكن من تحديد مسارك ، وتثق فى قدرتك على تحقيق هدفك .

إن خرائط العقل تساعد الأفراد والشركات كافة على تحقيق أقصى استفادة من إمكانيات العاملين ولتصبح أماكن رائعة للعمل فيها . كما أنها تساعد ملايين الأفراد فى جميع أنحاء العالم على تحقيق أحلامهم وطموحاتهم . وسوف تقرأ عن بعض قصص النجاح هذه ، خلال هذا الكتاب ، على سبيل المثال :

- **التخطيط نحو المثالية** : لقد استخدم " كون إيدسون " ممول الطاقة لمدينة " نيويورك " خرائط العقل فى التخطيط لإعادة الطاقة إلى " منهاتن " بعد أحداث الحادى عشر من سبتمبر .

- **التفكير الإبداعى** : يستخدم مهندسو التصميم فى شركة " بوينج " خرائط العقل فى الجلسات الجماعية لابتكار الأفكار من خلال عملية العصف الذهنى .



- **التفكير الشامل** : تستخدم خرائط العقل فى التخطيط لمدن كاملة فى دول الخليج .

- **النجاح بعد الانهيار** : عندما انهارت شركة " فريتاس ـ Veritas " فى " سنغافورة " ، استخدم نائب رئيس الشركة وزملاؤه خرائط العقل فى النهوض بها وإدارتها مرة ثانية فى عشرة أيام .

- **خلق علامة تجارية عالمية** : لقد استخدم " جون سكولى " ـ الرجل الذى كان مضطلعاً بالانتقال بأجهزة الكمبيوتر التى تنتجها شركة " آبل " لتكون بين الصفوة ـ خرائط العقل فى تطوير أفكاره وتدوين بحثه للمظهر الجديد لهذه الأجهزة .

- **تحقيق قفزات فى الأرباح** : لقد تم إنقاذ سلسلة مطاعم " مكس " فى الولايات المتحدة ، وهى على شفا حفرة من الإفلاس ، عن طريق خرائط العقل .

وسوف تندهش كثيراً من مدى السهولة والبساطة التى ستبدو عليها الأمور ، حينما تبدأ فى استخدام خرائط العقل فى العمل . حيث إنها بمثابة عوامل مساعدة للتغيير الإيجابى ، وتعمل على إزالة الغموض . وتوضيح الأهداف ـ والأهم من هذا ـ أنها تساعد على تعزيز عملية اكتساب المعرفة .

ويمكن لخرائط العقل أن تساعد فى العمل بطرق عديدة وغير محدودة . لأنها ـ مثلك تماماً ـ تعتبر من العاملين . وعندما تكون خرائط العقل فى العمل فإنها تعمل بجد ، لتمكنك من التفكير المتقد وإطلاق العنان لإمكانياتك اللامحدودة . كما تعتبر خرائط العقل عوامل لا تقدر بثمن فى تسهيل التواصل :

- بين الأفراد .
- فى قاعة اجتماع أعضاء مجلس الإدارة .
- عبر جميع الشركات .

كما يمكن لخرائط العقل أن تكون جزءاً ممتعاً وملهماً بالإبداع بين فريق العمل . وباعتبارك قائداً للفريق فإن مهاراتك كمدير وشخص مسئول عن تشجيع أفراد الفريق وتحفيزهم ، ستُعزز وتتطور بشكل غير محدود .

فبوجود خرائط العقل بجانبك ، ستتمكن من فهم عملك والإنجاز فيه بشكل أفضل وستحقق التوازن في حياتك . أما بالنسبة للذين يديرون أعمالهم من المنزل ، فإنهم سيتمكنون من الفصل بين حياتهم العائلية والتزامات العمل ، ويحققون أقصى استفادة من كليهما .

فخرائط العقل ستصبح حليفك : وستجدها دائماً بجوارك لتساعدك فى أى موقف يتعلق بالعمل .

وفى الوقت الذى تنتهى فيه من قراءة هذا الكتاب ستكون قد جمعت حولك فريقاً غير محدود الإمكانيات من ـ رفقائك ـ خرائط العقل . فالإمكانيات تكون غير محدودة ، بوجود مدير " خرائط العقل " والمدراء ، والزملاء ، والمساعدين والقادة إلى جوارك .....

فدع هذا الكتاب يساعدك في عملك .



١

أطلق العنان لإبداعك اللامحدود

يعتبر عقلك هو مفتاحك للنجاح فى العمل ، وكلما استخدمته بكفاءة ، كنت أكثر نجاحاً . وكما تدير عملك وفريقك ، يجب أن تدير عقلك أيضاً بنفس الطريق . فإذا حفزته وأثرته بالتفكير السليم وأدوات التعليم ، فسوف يكافئك بمنحك حلولاً مثيرة للإعجاب إزاء أية مشكلة قد تواجهها . وخلاصة القول : إنك ستكون قادراً على إطلاق العنان لإبداعك اللامحدود المبهر .

استغل كل إمكانياتك

كما سيخبرك أى شخص يعمل فى مجال المال والإعلام ، فإن الإبداع والقدرة على التوصل إلى أفكار جديدة من أهم مقومات النجاح سواء على المستوى الشخصى أو فى العمل ، وأن أية شركة فى العالم تتفهم طبيعة عملها تبحث عن الأفراد الذين يستطيعون أن يسهموا فيها بإبداعهم . وكما علق " توين أندرز " ، أحد شركاء فى إدارة شركة " انتربرايز آى جى " فى " أمستردام " قائلاً :

" يمكنك أن تمتلك أفضل المصانع فى العالم وأفضل المنتجات ، ولكن إن لم تكن لديك القدرة على ابتكار الأفكار فكل هذا لا فائدة منه " .

وإذا كان الإبداع ضرورياً جداً لتصبح الأفضل فى مجال عملك ، فلماذا يشكو معظم الناس فى مختلف أنحاء العالم من أن عقولهم تصبح فارغة عندما يُطلب منهم التوصل إلى فكرة جديدة أو إجابة مبتكرة ؟ والسبب ببساطة هو أنهم لا يستخدمون كل الطاقة الكاملة التى بداخل عقولهم . وواقعياً يستخدم الشخصى العادى ما يقل عن ١٪ فقط من عقله فى مجالات الإبداع والتذكر والتعلم - وتأمل فقط ما الذى من الممكن أن يتم تحقيقه إذا قمنا جميعاً باستخدام ٢٠٪ أو ٤٠٪ أو حتى ١٠٠٪ ؟ فباستخدام خرائط العقل يمكننا أن نبدأ فى تحقيق أقصى استفادة من الإمكانيات الهائلة الكامنة فى عقولنا .

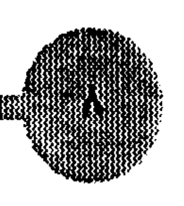
ما هى خرائط العقل ؟

خرائط العقل عبارة عن أشكال مرئية ملونة لأخذ الملاحظات ، يمكن أن يقوم بها شخص واحد أو مجموعة من الناس . ويوجد فى قلب الشكل فكرة مركزية أو صورة . ويتم بعد ذلك استكشاف هذه الفكرة عن طريق الفروع التى تمثل الأفكار الرئيسية ، والتى تتصل جميعاً بالفكرة المركزية . (انظر " المهارات الأساسية "من كتاب " خرائط العقل " صفحة ١٣ ، ١٤) .

يتفرع عن كل فرع " للفكرة الرئيسية " فروع " للأفكار الثانوية " تستكشف الموضوعات بعمق أكبر . ويمكنك إضافة المزيد من الفروع إلى فروع الأفكار الثانوية ، باستمرار لاستكشاف الفكرة بطريقة أكثر عمقاً . وكما أن جميع الفروع متصلة ببعضها ، فكذلك كل الأفكار تكون على علاقة مع بعضها البعض ، وهذا هو ما يعطى لخرائط العقل تعمقاً وسعة فى أفق التفكير لا يتوفر لقائمة أفكار بسيطة .

وبالعمل من المركز متجهاً إلى الخارج ، فإن خرائط العقل تشجع أفكارك على أن تعمل بنفس الطريقة . وبعدها مباشرة ستتسع أفكارك وسيشع منك التفكير الإبداعي ـ وستكون إلهاماً لنفسك ولمن حولك ، ولن يعرف خيالك أى حدود .

وبمجرد أن تجرب مدى التحرر الذى نشعر به ، ستكتشف أنه لا توجد حدود للمساعدة التى يمكن أن تقدمها لك خرائط العقل فى العمل . فبإمكانك استخدام خرائط العقل لكى تستكشف أية فكرة ، أو مفهوم أو مشكلة ، أو فى التخطيط لتقرير ، أو عرض ، أو خطة للتعرف على الوظيفة التى تريد أن تسعى إليها . وعلى المستوى الشخصى ، يمكنك استخدام خرائط العقل فى التخطيط ليومك مسبقاً ، أو التخطيط للأسبوع التالى أو الشهر أو السنة ، أو لحياتك كلها فى الحقيقة . وفى العمل ، يمكن لخرائط العقل أن تساعدك على التميز فى أى مجال يتطلب الوضوح والإبداع .



كيف تعمل خرائط العقل ؟

كم مرة كنت فى العمل وكتبت على ورقة بيضاء ـ بقلم أسود أو أزرق ـ قائمة بالأشياء التى يجب عليك القيام بها ؟ فأنت تبدأ من أعلى وتتجه لأسفل ، وعندما تنتهى من وضع العناصر فى القائمة تضع علامة أمام هذه الأشياء أو ترسم حولها خطاً وتستمر فيما أنت عليه . ولكن ألا يضايقك أنك لم تصل إلى نهاية القائمة ؟ بل من المحتمل أن تقوم بوضع قائمة جديدة وتدخل عليها بعض العناصر من القائمة القديمة . وعندما يستمر هذا الوضع لفترة معينة ، من الممكن أن تشعر كما لو كانت هذه القوائم تتحكم فيك بدلاً من أن تتحكم أنت فيها .

ولأن السطور والتسلسل والحروف والأرقام عبارة عن مهارات عقلية خاصة بالنصف الأيسر من المخ ، فإن استخدامها فى عملية العصف الذهنى سيُحد من إبداعك ويقيده ، لأن هذه الأشياء مرتبطة فقط بالنصف الأيسر من المخ . وهذا هو جانب المخ الذى يرتبط ارتباطاً تقليدياً بالإحساس بالعمل الجيد . ولكن لابد أن تستخدم خيالك لكى تكون حقاً مبدعاً ، والخيال هو مملكة النصف الأيمن من المخ . وتشتمل المهارات العقلية الخاصة بالجانب الأيمن من المخ على تفسير الألوان ، والصور ، والإيقاع والوعى المكانى .

وتستخدم خرائط العقل الحروف والأرقام كما تستخدم أيضاً الألوان والصور ، وهذا يعنى أنها تستخدم كلا نصفى المخ ـ الأيمن والأيسر . وهذا هو السبب وراء إمكانية زيادة قدراتك على التفكير بتداوب عندما تستخدم خرائط العقل . فكل جانب من جانبي المخ يقوى الآخر ويستمد القوة منه بأسلوب يخلق إمكانية غير محدودة للإبداع .

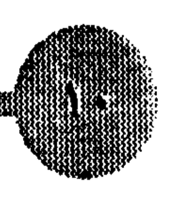


استخدم كلا نصفى المخ معاً

أشار بحث أجراه البروفيسور " سبرى " فى السبعينات من القرن العشرين إلى أن كل شخص لديه إمكانيات عظيمة ومتكافئة سواء للنصف الأيمن أو الأيسر من المخ . وليس الأمر مقصوراً على الرجال فى أن يكونوا أفضل فى النشاطات المتعلقة بالنصف الأيسر من المخ ، ولا على النساء أن يكونوا أفضل فى النشاطات المتعلقة بالنصف الأيمن ، وهذا افتراض كان معتنقاً منذ زمن طويل . ويمتلك جميع الناس مجموعة كبيرة من المهارات الإبداعية والعقلية التى يستخدمونها بشكل جزئى فقط . والأكثر من ذلك ، هو أنه إذا تم استخدام كلا النصفين ، فستزداد قوتهما ، ويشتركان معاً لدعم النتاج الإبداعى المشترك لكليهما . وهذا بدوره يزيد من القدرة على ترابط الأفكار . وهذا يعنى أن أسلحتك العقلية والإبداعية بإمكانها أن تتطور تطوراً هائلاً .

أعظم العقول

ترغم أنظمة التعليم فى العديد من الدول المتقدمة التلاميذ فى سن مبكرة جداً ، على تحديد ما إذا كانت موضوعاتهم الأساسية التى سيدرسونها " علمية " أو " فنية " . ولكن إذا نظرت إلى أعظم النماذج العالمية للعبقرية والإبداع ستلاحظ أن أعظم الفنانين غالباً هم أعظم العلماء والعكس صحيح . فقد كان لدى " ليوناردو دافينشى " اتجاه علمى تجاه خلق بعض أجمل الفنون فى العالم . وقد قام الذين فازوا بجائزة نوبل بالجمع بين النظرية " الفنية " ، و " العلمية " . فقد استخدم العباقرة كلا من النصفين الأيمن والأيسر من المخ ، وكانوا دائماً ما يبحثون بعقولهم المدهشة عن حلول وتجارب جديدة .



محرك البحث الشخصى الخاص بك

يعتبر عقلك أداة لمضاعفة الأفكار ، فهو يضاعف الأفكار عن طريق تداعى الخواطر والأفكار . وخرائط العقل تعمل على مبدأين أساسين هما : التخيل وتداعى الأفكار . فإن عقلك يقوم بالبحث عن الروابط بين الأفكار بطريقة مشابهة لطريقة محرك البحث على شبكة الإنترنت عندما تدخل كلمة وتبحث عنها . ففى المرة القادمة التى ستدخل فيها على الإنترنت فى أى موقع بحث ، أدخل مصطلح " Mind maps " (خرائط العقل) وانظر إلى عدد المراجع الضخم الذى يقدر بحوالى ستة ملايين مرجع حتى وقت طباعة هذه السطور . فانظر إلى عقلك بنفس طريقة نظرتك إلى محرك البحث ، ولكن مع الاعتبار أن عقلك أقوى بكثير .

وتمثل خرائط العقل أداة فعالة للتفكير لأنها تعمل مع المخ وتشجعه على خلق الروابط بين الأفكار : فكل فرع تقوم بإضافتة إلى خريطة العقل الخاصة بك يكون مرتبطاً بالفرع السابق . فهى عبارة عن إظهار مرئى للطريقة التى يفكر بها مخك . وهذا هو السبب فى أن خرائط العقل تعيد كتابة القواعد . فخرائط العقل تجذب انتباهك باستمرار إلى ما بداخل بؤرة الموضوع وتقودك ـ عن طريق تداعى الأفكار والتخيل ـ إلى نهايات لها مغزى . ومثلها مثل خريطة الطريق ، تقوم خرائط العقل بإبراز إشارات واضحة عن طريق الوصول الخاص بالوجهة التى تبغيها . كما ستساعدك على إطلاق العنان لعبقريتك الإبداعية ، وستجعل منك أنت وعقلك شيئاً فى غاية الأهمية بالنسبة لأصحاب العمل .

ابدأ بنفسك

والآن فقد حان الوقت لكى تحقق أقصى استفادة من الطريقة الطبيعية والمحفزة التى تستخدم بها مخك . حاول أن ترسم خريطة عقل تحتاج إلى ما يلى :

- ورقة بيضاء .
- أقلام ملونة ، أقلام رصاص أو أقلام شمع ملونة .
- مَلكة الخيال لديك .

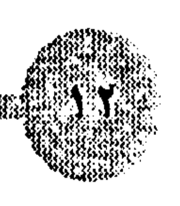
وبدلاً من أن تفكر في وظيفتك ، فكّر في نفسك . ما الشيء الذى تبرع فيه أو تجيده ؟ وما هى مهاراتك الخاصة ؟

ارسم أول خريطة عقل خاصة بك ـ المهارات الأساسية

١ خذ ورقة بيضاء وضعها على أحد جوانبها . فهذا سيعطى لخريطتك المجال الذى تحتاجه لتتوسع فى كل الاتجاهات .

٢ ارسم صورة فى منتصف الصفحة لكى تمثل فكرتك الرئيسية ـ وفى هذا المثال ـ مهاراتك الشخصية ـ ربما ترغب فى رسم صورة لنفسك ، أو على سبيل المثال : إذا كنت طبيباً ، ارسم صورة لسماعتك . واكتب اسمك أو تخصصك أو لقبك الوظيفى أو بكل بساطة اكتب كلمة " مهاراتى " فوق الصورة أو تحتها أو بداخلها . واستخدم جميع الألوان دائماً وأنت ترسم خريطة العقل . فهذا سوف يجعل هذه العملية أكثر مرحاً وتسلية بالنسبة لك ، كما سيجعلها أكثر إمتاعاً لعقلك ويسهل تذكرها .

٣ اختر لوناً وارسم منحنى يتفرع من صورتك المركزية . ثم اكتب كلمة تتعلق بأحد مواطن مهاراتك . فعلى سبيل المثال : إذا كانت لديك مهارات تواصل جيدة ، ارسم فرعاً وأطلق عليه " التواصل " . وستحتاج أيضاً فرعاً " للمعرفة " ستكون قادراً على توسيعه بعد ذلك . ثم أطلق أسماء " الخبرة " والأهداف " على فروع أخرى . وأخيراً فكر فى الصفات الأخرى التى تتمتع بها والتى لم تغطها تلك الشرائح . وفى المثال التالى يوجد فرع يسمى " الاستقلال " حيث إنه من الممكن أن يكون مهماً جداً للقادة ، والرواد .

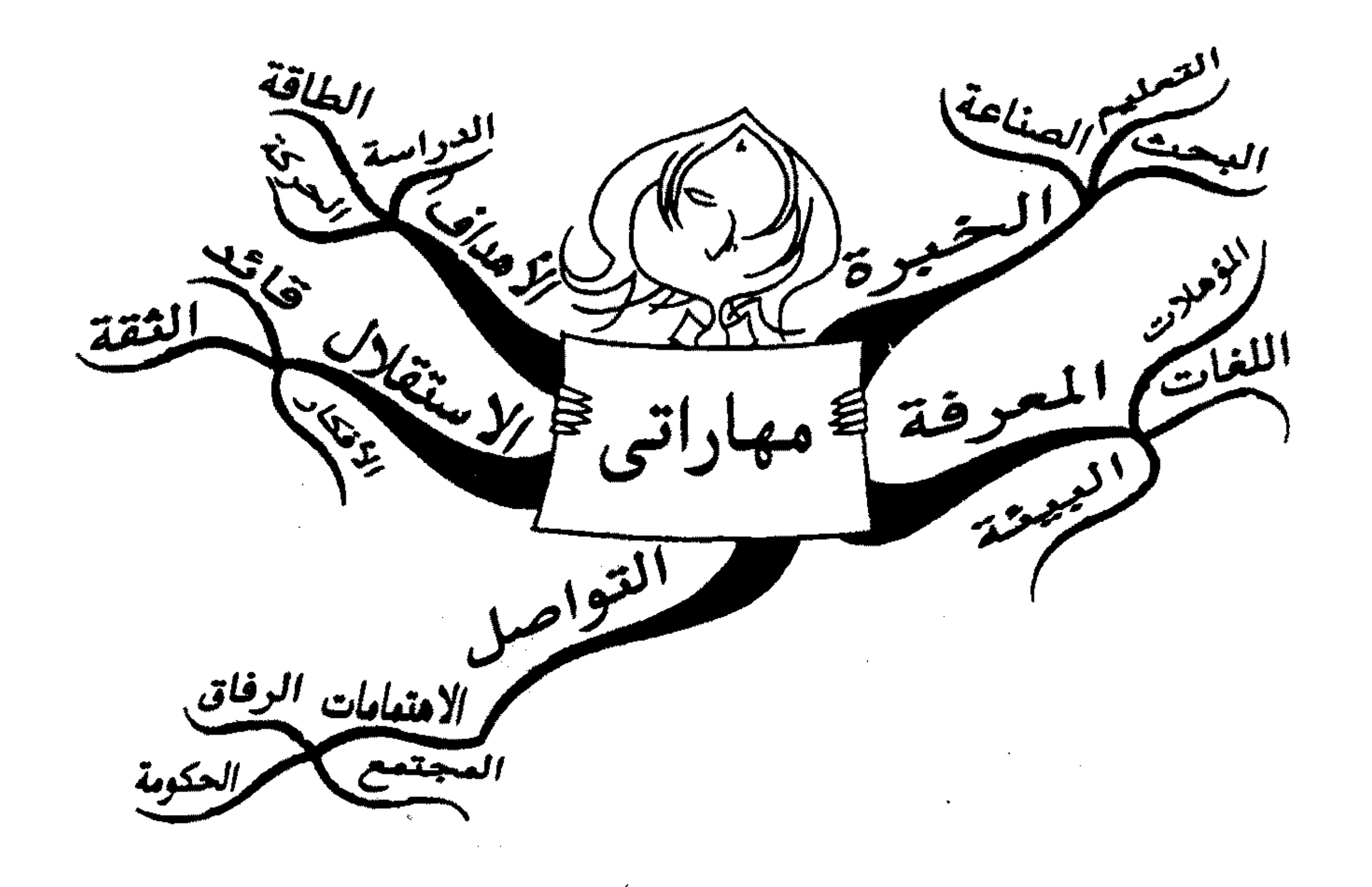


٤ استخدم كلمة واحدة فقط لكل فرع لأن الكلمة أفضل من العبارات والجمل فى إطلاق الأفكار . وتأكد من أن الفرع له صلة بالصورة المركزية . وإذا كانت الفروع مترابطة على الصفحة ، فإن الأفكار التى تحملها ستكون أيضاً مترابطة داخل رأسك .



٥ ارسم فروعاً متشعبة من الفرع الرئيسى ، مستخدماً الكلمات فى تطوير الموضوع . فمثلاً إذا كنت تعتقد أنك تجيد التنظيم . فإن خريطة العقل تستطيع أن تطور هذه الصفة . فما هو الشىء الذى تجيد تنظيمه ؟ وكيف تبدأ فى تحقيق أهدافك ؟

٦ ارسم الصور خلال عملية رسم خريطة العقل - حيث إن الصور سوف تساعدك على التخيل وتحفزه لديك ، وليس من الضرورى أن تكون هذه الصور أعمالاً فنية ، فالرسومات البسيطة تجدى أيضاً . وأهم شىء للصورة هو تنشيط ذاكرتك .



وسوف تلاحظ مدى اختلاف عملية رسم خريطة عقل لمهاراتك عن عملية كتابة سيرتك الذاتية ، حيث تتذيل هواياتك واهتماماتك السيرة الذاتية . أما خريطة العقل فإنها تعطى عن شخصيتك صورة أكثر صدقاً وشمولية ، كما أنها تظهر كل ما لديك ، وما تود تحقيقه .

فخريطة العقل تستكشف كل السبل المكنة المفتوحة أمامك . فالكثير من الناس يضفون الحيوية على الأشياء التى يحبونها ـ وبإمكانك أنت أيضاً أن تفعل هذا . وإذا كنت ترغب فى المزيد من الإلهام لخريطتك ، انظر إلى خريطة العقل الملونة الخاصة " بالمهارات " . وستجد فيها أن الفروع الرئيسية الممتدة من المركز هى " الخبرة " ، و " المعرفة " ، و " التواصل " ، و " المستقبل " ، و " الأهداف " . وكل واحد من هذه الموضوعات يتم تطويره بالكلمات والصور . فعلى سبيل المثال : إذا تتبعت الفروع الثانوية المنبثقة من فرع " الأهداف " الرئيسى ، ستجد أن هناك اهتماماً بالطاقة . والتى من الممكن أن يتم تعريفها تعريفاً ضيقاً بكلمة " متجددة " ، ومن هنا ستنبثق ثلاثة

فـروع هــى : " البحــث " ، و " الريــاح " ، و " المــاء " : وبجــوار كلمــة " الرياح " رسم لتربينة الرياح ، وبجوار " البحث " رسم لمجهـر . والمحصلة الكلية لكل هذا عبارة عن تمثيل عقلى حيوى ومستمر للهدف الوظيفى .

خيال بلا حدود

على الرغم من أن خرائط العقل والصور والكلمات التى تضيفها إليها تتوقـف عليك ، فإنه يجب عليك اتباع الإرشادات السابقة الخاصة بخرائط العقل لكـى ترسم وتتطور خرائط العقل الخاصة بك . وهذا ليس بغرض تقييد حريتـك بـأى شكل من الأشكال ؛ بل العكس تماماً ، فإن هـذا سـيمنحك حريـة عقليـة غـير محدودة . وهذا لأن هذه الإرشادات تتعامل عن قرب مـع الطريقـة التـى يعمـل بها المـخ ـ التخيـل وتـداعى الأفكـار . وتمامـاً مثلمـا تتشـابه أجسـادنا بشـكل أساسى ـ لكنها فى نفس الوقت تختلف فى التعبير اختلافاً فريداً دقيقاً ـ فهـذا هو الحال أيضاً مع خرائط العقل . فإذا استمرت خريطة العقل التى بين يـديك فى التطـور و " النمـو " بسـرعة شـديدة وتجـاوزت حـدود الورقـة التـى ترسـم عليها ، استمر فى ذلك ، وألصق بهذه الورقـة مـا تحتاجـه مـن أوراق إضـافية واجعلها فى أكبر حجم ترغبه .

الإبداع والأفكار

وفقـاً لخــبراء الإنتــاج العــالمى والتصــميم فــى شــركة " انتربرايــز . آى . جى " ، فإن العديد من الشركات وموظفيها يعملون فى جو من الإبداع المسـتمر لتحقيق النجاح . وكما يشير تقرير الشركة الذى بعنوان : " النجـاح فـى عصـر المعلومات " .

" لكى تنمو وتكون مصدراً للإلهام ، لابد أن تبدع . فأنت بحاجـة إلى الخيال ليساعدك على ذلك . ولكـن تفتقـد الكـثير مـن الشـركات الإبـداع



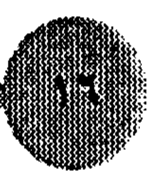
والتجديد . فما كان مثيراً وجديداً بالأمس ، أصبح مملاً اليوم . فالتوصل إلى فكرة إبداعية عظيمة واحدة فقط لم يعد كافياً ، وإنما المهم هو ابتكار عدد غير محدود من الأفكار الجديدة " .

خرائط العقل - آلة أفكارك

تساعدك خرائط العقل على التفكير فى أى شيء بأسلوب يتسم بالإبداع ، والتفكير الذى يتسم بالإبداع هو طريقك لتحقيق ما تريد تحقيقه . وفى العمل ، ربما ترغب فى جعل فريقك أحسن فريق فى القسم الذى تعمل به . وسوف تساعدك خرائط العقل على تقييم وإعادة تحديد أهداف فريقك ، وعندئذ تقوم بملاءمة نقاط القوة الرئيسية التى يتمتع بها أعضاء فريقك مع هذه الأهداف . أما على المستوى الشخصى فإنه يمكنك استخدام خرائط العقل بشكل مبدع من أجل التعرف على الطريقة التى تريد أن تطور بها وظيفتك ولكى تقرر الخطوة التالية التى يجب أن تخطوها فيما يخص وظيفتك .

عقلك المتقد الذكاء

يتساءل الكثير منا هذه الأيام عن الطريقة التى كنا سندير بها حياتنا بدون أجهزة الكمبيوتر ؟ ونُدهش من سرعة هذه الأجهزة والوظائف المختلفة التى تستطيع أداءها . وفى الواقع فإن خلية واحدة فقط من خلايا مخك لديها من القوة والمقدرة ما يفوق جهاز الكمبيوتر ، علماً بأن مخك به ملايين الخلايا . فكِّر فى كل هذه القدرات الكامنة فى عقلك . ولذا ، فإنه فى ظل وجود كل هذه الإمكانيات فى جانبك ، فإنك يمكنك بكل سهولة أن تؤسس شركتك الخاصة بك ، أو تتوصل إلى فكرة مبدعة تغير بها وضعك الحالى ، أو تصنع استثمارات ضخمة .



فيمكن لخرائط العقل أن تساعدك على تحقيق طموحاتك التى اسقطتها من حساباتك على اعتبار أنها صعبة المنال . فمثلاً تخيل أنك كنت تريد دائماً أن تكتب رواية بوليسية ، ولديك فكرة مبهمة لما يمكن أن تكون عليه الحبكة الدرامية ، ولكنك لم تبدأ إطلاقاً فى تفعيل هذا المشروع بشكل ناجح . ولكن عندما ترسم خريطة عقل خاصة بالحبكة الدرامية فإنك ستتمكن من تطوير فكرتك حتى تصل إلى النقطة التى يمكنك فعلاً بدء الكتابة عندها ـ وبذلك تتمكن من تحويل حلمك إلى حقيقة . فابدأ خريطة العقل هذه برسم صورة فى منتصف الصفحة ولتكن مثلاً سلاح الجريمة ، أو الدافع لارتكابها ، أو الشخصية الرئيسية التى تدور حولها الأحداث . ويمكن لفروع أفكارك الرئيسية أن تشتمل على الحبكة الدرامية الأساسية ، والشخصيات الموجودة فيها ، والعلاقات التى تربط بينهم ، والدافع وراء ارتكاب الجريمة وهلم جرا . ومثل المحقق السرى الخبير ، تستطيع خرائط العقل أن تحلل كل وجه من أوجه الحبكة الدرامية وتصوير الشخصيات تحليلاً جدلياً ، وبهذه الطريقة ستتمكن من تخطيط وترتيب مشهد الجريمة معتمداً على فروع " الحواس " مثل حاسة " البصر " ، و " السمع " ، و " الشم " لكى تتمكن من البحث عن المعلومات المتاحة . وبالمثل فقد تستخدم خرائط العقل أيضاً فى تمثيل الشخصيات التى اخترتها والتحريات ـ فرعاً تلو الآخر ـ وكذلك الحصول على خلفية عن مظهر تلك الشخصيات وتاريخها . وعندما تقوم برسم حلقات الربط بين الشخصيات ببعضها ، وبينهم وبين الجريمة ، فإن القدرة الإبداعية لخرائط العقل ستتجلى عندما تتكشف لك الحبكة الدرامية المركبة .

وعلاوة على ذلك فإنه من الممكن أن تستخدم خرائط العقل فى معرفة الوقت المناسب لكتابتها ، ومعرفة المكان الذى سترسلها إليه للنشر ، ومن الذى ينبغى أن تطلب منه النصيحة والإرشاد . فعندما ترسم خريطة عقل لروايتك ، فإن هذا سيجعلها أقرب إلى الحقيقة عن الخيال .



التحرير الذى تحدثه خرائط العقل

سوف تحررك خرائط العقل من حالة الركود التى يعيشها عقلك فـى مكان العمل كما أنها سوف :

- تساعدك على حل المشكلات .
- توفر وقتك .
- تساعدك لتكون أكثر إبداعاً .
- تعمل على توضيح ملابسات أى موقف .
- تساعدك على التخطيط .
- تساعدك على التواصل .
- تمنحك القدرة على رؤية أى موقف رؤية صحيحة .
- تساعدك على التذكر .
- تساعدك على التنظيم .

وهذا معناه أنك :

- ستشعر بالتحرر الإبداعى والفكرى فى العمل .
- ستستمتع بعملك .
- ستدرك أنك عبارة عن " آلة مختصة بابتكار الأفكار " .

كيف تدير إمكانيات فريقك ؟

غالباً ما تُهمل - فى الكثير من أماكن العمل - الإمكانيات التى تقود إلى اتجاه يتسم بمزيد من الإبداع . فمن الممكن أن يُعد الإبداع على أنه إحدى المواهب الحيوية التى يتم إغفالها لمصلحة العمل التقليدى أو المهارات الأكاديمية . فإذا كنت مديراً لفريق سواء كان هذا الفريق صغيراً أو قسماً كبيراً ، فإن هناك العديد من الطرق التى يمكن أن ينتهجها الاتجاه الإبداعى من أجل زيادة سعادة القوة العاملة ، ولإضفاء المزيد من التجانس فى جو العمل . وقد تتضمن الأمثلة على ذلك :

- إذا طُلب منك أنت وفريقك التوصل إلى استراتيجية جديدة لعميل مهم ، اعقد اجتماعاً واطلب من كل فرد أن يرسم خريطة عقل لما لديه من أفكار مسبقة تتعلق بأية استراتيجية جديدة . وعندما تجتمعون معاً بعد ذلك يمكنك أن تقارن وتناقش الخرائط التى تم إعدادها . وستندهش كثيراً من طوفان الأفكار الإبداعية التى ستتوصلون إليها فيما بينكم . علاوة على أن هذا سيزيد من إحساس فريقك بملكية خطة العمل التى نجحتم فى إنجازها فى النهاية .
- إذا كان أحد مكاتب الموظفين بحاجة إلى أعمال الديكور ، فعليك أن تجعل من هذا الموقف عملاً جماعياً ، وذلك بأن تشجع كل فرد على طرح أفكاره مستخدماً خرائط العقل ، فسوف يستمتعون بهذا كثيراً إذا كان لرأيهم أهمية فى الطريقة التى سيبدو عليها هذا المكتب .
- اطلب من أعضاء فريقك اقتراحاتهم لأى مجموعة أخرى من مجموعات العمل ، واستخدم خرائط العقل فى مناقشة كل الخيارات المتاحة .
- أقم لفريقك حفلاً ليلاً أو نهاراً بحيث تأسر اهتمامات الجميع . وارسم خريطة عقل خاصة بجميع اهتمامات الفريق . بدءاً من الرمى بالسهام إلى الرقص ، واطلب منهم تبادل الخبرات فيما بينهم . وستنبهر تماماً عندما ترى زملاءك فى مظهر جديد تماماً .

الخطوات التالية

تأكد أنك تتيح لعقلك أكبر قدر ممكن من الفرص ليكون مبدعاً .واستمر في خوض التجارب الجديدة والتعرف على أفراد جدد ، وحاول تنشيط كل حواسك بقدر الإمكان . فكلما زادت أفكارك ، زادت الترابطات التي يجب عليك تحقيقها بين الأفكار . ولأنك لا تعرف تماماً التجربة أو الفكرة التي قد تكون نافعة ، فعليك أن تغتنم كل لحظة من لحظات يومك .

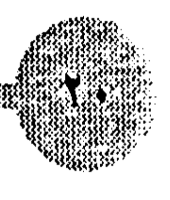
ولكي تذكر نفسك بهذا الأمر ، ارسم خريطة عقل لكيفية تحفيز عقلك على خلق تجربة إبداعية من كل يوم يمر عليك .

الطرق التي تساعدك على إطلاق العنان لإبداعك

عندما يكون هناك وقت تحتاج فيه أن تفكر تفكيراً إبداعياً أو متألقاً في العمل ، فعليك أن تفكر دائماً في خرائط العقل أولاً . استخدم خرائط العقل لتستكشف الأفكار ، ولتساعدك على الخروج من نطاق التفكير المحدود .

ومن الضروري أن تحتفظ بعقلك في حالة جيده ولائقة ، وأن تستمر في زيادة قاعدة بيانات الأفكار والمعرفة التي ينتجها عقلك ، لكي تحسن القدرات الإبداعية لخرائط العقل الخاصة بك . فكلما زادت الأفكار التي بين يديك ، زادت المحصلات الإبداعية .

- **استمع وتعلم ـ** استمع إلى نفسك . إذا كنت تميل إلى مقاطعة الناس في أثناء حديثهم إليك ، ففكر في شعورك حينما يقاطعك شخص ما . فالشخص الذي يتحدث بصوت مرتفع ويقاطع الآخرين ، لا يصلح ليكون شخصاً متعاطفاً في فريق عمل . فإذا تعلمت الاستماع للآخرين ، فإنك لن تتعلم الكثير فحسب ، بل ستجد أيضاً آذناً صاغية للاستماع إليك حينما تحتاج إلى شخص يسمعك .

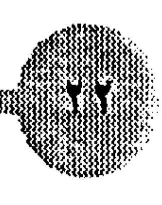


عندما تدرك مقدار ما يمكنك تعلمه إذا حاولت الإصغاء أكثر مما تفعل ، فإن نهمك إلى التعلم سيستيقظ مرة أخرى ـ وقد يدفعك هذا إلى حضور فصول ليلية أو ممارسة التعليم عن بعد . فعلى سبيل المثال : تستطيع أن تتعلم لغة أجنبية ، أو تتقن مجموعة محددة من برامج الكمبيوتر أو بعض تصميمات " الجرافيكس " . حتى إذا كان هذا الموضوع ليس له علاقة بعملك ، فإن التوسع فى التجارب . والخبرات الجديدة سيضيف الكثير إلى إمكانياتك فى الإبداع .

- اقرأ ـ من الممكن أن تكون قراءة الكتب التى لم تعتد اختيارها شيئاً يرضى عقلك ويشبعه ؛ ففى المرة القادمة حينما تعزم على اختيار كتاب ، فكر جيداً فى هذا الأمر . فإن لم يكن من الكتب التى دأبت على قراءتها ، فهناك أكثر من سبب آخر يجعلك تجرب قراءته . وإذا كنت قد دأبت على قراءة نفس الجريدة فى القطار وأنت متجه إلى العمل كل صباح ، اشتر جريدة أخرى بدلاً من جريدتك المعتادة ، فستكون قد أضفت إلى حياتك تجربة جديدة ، وعندما تقرأ شيئاً تريد تذكره ، فارسم خريطة عقل له . فمن الممكن أن ترسم خريطة عقل الكتاب ، وتكون الفكرة المركزية لهذه الخريطة هى عنوان الكتاب ، وتكون فصوله هى الفروع الرئيسية وموضوعات الكتاب وانطباعاتك هى الفروع الفرعية .
- ارسم ، أو اعبث ـ حتى وإن اعتبرت نفسك أنك لست فناناً ، إلا أن الرسم العبثى على الورق يشير إلى أن بداخلك فنان بحاجة ماسة إلى التحرر والانطلاق لإظهار مواهبك المستترة . وعلى الرغم من أنك قد لا تكون بصدد الفوز بجائزة كبرى فى الأعمال الفنية ، إلا أنك قد تندهش من إنجازاتك إذا أطلقت العنان لمواهبك ودوافعك الفنية . وبتحرير خيالك عن طريق الرسم العبثى على خرائط العقل ، فإنك ستساعد على خلق ترابطات إبداعية للأفكار ، وتتوصل لحلول جيدة .

- **وسّع آفاقك** ـ اغتنم أية فرصة تسنح لك لتكوين صداقات ومعارف جديدة سواء في العمل أو في حياتك الشخصية . فسوف يمنحك هذا منظوراً جديداً للحياة ، يتسم بالحيوية ويحافظ على يقظة الخيال ووحدة الإبداع لديك . وقد يفيدك هذا في عملك يوماً من الأيام .
- **يعمل السفر على توسيع مداركك** ـ وتوسيع دائرة معارفك أيضاً ، وبالتالي فلن تكون لديك نفس الخبرات المحددة التي لدى أي فرد آخر في مكتبك : لأنك تجرأت وجربت شيئاً مختلفاً . فإذا كنت دائم الذهاب إلى الشاطئ في أثناء إجازتك الصيفية ، فحاول أن تجرب شيئاً مختلفاً تماماً بدلاً من ذلك ، مثل التزحلق على الجليد في الشتاء .
- **الأحلام وأحلام اليقظة** ـ إذا كان بإمكانك أن تتذكر الأحلام التي حلمت بها بعد أن تستيقظ ، دوّن هذا الأحلام في الحال . واحتفظ دائماً بورقة وقلم بجانب سريرك لهذا الغرض . فقد تحمل أحلامك نفاذ البصيرة إلى حياتك على مستوى شخصيتك وعلاقاتك بالآخرين . كما أن أحلام اليقظة تعتبر طريقة حيوية لتشغيل النشاطات الخاصة بالنصف الأيمن من المخ ، وتعتبر تدريباً جيداً لخيالك . وتعتبر خرائط العقل وسيلة ممتازة لتطوير أحلام اليقظة .
- **حافظ على كفاءة ماكينة خرائط العقل الخاصة بك** ـ إن مخك مثل قلبك ورئتيك ـ يعد عضواً من أعضاء جسدك . وهناك مبرر قوى للقول الشائع " الجسم السليم في العقل السليم " . فخلايا المخ لا تحتاج إلى إمدادات وفيرة من الغذاء والأكسجين فحسب ، بل إنها تحتاج أيضاً لأن تتداعب معاً في جسم صحي سليم .

(لمزيد من المعلومات عن هذا ، انظر كتابيَّ : " Head strong " & " The Power of Physical Itelligence ")



- **هذا هو السبب وراء أهمية التمرين لأى عقل حي ــ فعندما تعود من عملك إلى المنزل قاوم رغبتك فى الكسل ، فبدلاً من أن تستلقى أمام التلفاز ، حاول الاشتراك فى إحدى صالات الألعاب الرياضية الموجودة فى منطقتك . واذهب إلى الصالة مع أى من أصدقائك لكى تحفزوا بعضكم بعضاً . وتزداد العضوية بهذه الصالات الرياضية فى شهر يناير عندما يتزاحم عليها الأفراد بعد الافتتاح مباشرة ، وبمجرد أن يأتى شهر فبراير يختفى هذا الحماس ، وتعود العادات القديمة . فإذا قمت بأداء التمرينات على أنها أنشطة مرح ومتعة فى حياتك ، فإن مخك سيكون ممتناً لك بذلك .**

وخلال الفصول القليلة المقبلة ، سنلقى نظرة على كيفية استخدام خرائط العقل للتعامل مع التفاصيل الخاصة بمكان العمل ، مثل كيفية استخدامك لها فى إدارة الاجتماعات بشكل منتظم كدقات الساعة ، وكيفية تقديم عروض جيدة بدون عناء . وسوف يكون بمقدورك استدعاء الأفكار التى فى عقلك وتذكرها . والآن أعتقد أن مخك ـ ماكينة الإبداع الخاصة بك ـ مستعد للانطلاق . وبداية سوف نتعرف على كيفية حل المشكلات باستخدام خرائط العقل .



الطريقة الجديدة لحل المشكلات

إن القدرة على ابتكار الحلول الإبداعية والسريعة للتحديات والصعوبات التى من المحتم أن تنشأ ، تعتبر إحدى المهارات الأساسية المهمة التى يتطلبها النجاح فى العمل .

تجنب إجهاد المخ

عندما نواجه أية مشكلة تسترعى انتباهنا فغالباً ما نسعى جميعاً إلى " إجبار " عقولنا على التوصل إلى حل لهذه المشكلة . وهذا لا يعتبر أسلوباً ضعيفاً لزيادة الإبداع فحسب وإنما من الممكن أن يؤدى أيضاً إلى التوتر الذى يتضاعف بدوره عندما يهجرنا النوم ليلاً ، فنتقلب فى الفراش وعقولنا تتصارع مع المشكلة . ولكن إجهاد عقلك وإرهاقه بهذه الطريقة عندما تكون متعباً ، لن يؤدى إلى أى حل يرضيك .

وبدلاً من ذلك ، فإنه من الأفضل أن تستخدم خرائط العقل عندما تكون فى موقف يتطلب منك الوضوح ، والتحليل والتوصل إلى حلول. وانظر إلى الموقف على أنه نوع من التحدى الإيجابى ، وكذلك فرصة لإظهار مهاراتك واستعراض عضلاتك " الإبداعية " .

ويمكنك استخدام خرائط العقل لحل المشكلات التى قد تواجهك فى العمل ، بواحدة من الطريقتين التاليتين :

١ ابدأ بالمشكلة نفسها ، وضعها على أنها صورتك المركزية وتقدم للأمام . فمثلاً : إذا كنت تستقبل الشكاوى من العملاء بسبب ضعف مستوى الخدمة ، فحينئذ يمكن لصورتك المركزية أن تكون رسماً لعميل عبوس قنوط .

٢ ابدأ بالحل على أنه صورتك المركزية ، ثم تراجع إلى الوراء . ومن هنا فإن عميلك القنوط كثير الشكوى سيتحول إلى عميل مبتسم مسرور يحكى لعائلته وأصدقائه عن شركتك الرائعة .

وكلا هذين الأسلوبين مفيد بنفس الدرجة . وفى الحقيقة فإنك إذا رسمت أنت وفريقك خرائط العقل ولاحظتم الموضع الذى تتلاقى فيه هذه الخرائط ، فإن هذا سيزيد من وضوح المشكلة بالنسبة لك ولفريقك على حد سواء .

الارتقاء لمستوى التحدى

تأتى المشكلات فى العمل بكل الأشكال والأحجام . فقد تتنوع شدة المشاكل من مجرد مشكلة بسيطة فى عمل يسير بسلاسة إلى مشكلة خطيرة قد تهدد وجود العمل أساساً . وفى بعض الأحيان تظهر الصعوبات دون سابق إنذار وتكون وليدة اللحظة ، بينما فى أوقات أخرى تتطور عبر فترة ممتدة من الزمن . وفى كلتا الحالتين ، فبمجرد أن يتم التحقق من وجود مشكلة ، فهذه هى اللحظة المناسبة لتنهض بنفسك إلى مستوى التحدى ، وأن تستخدم خرائط العقل فى تحديد طريقك إلى الحل المثالى .

التعامل مع المشكلات الطارئة بنجاح

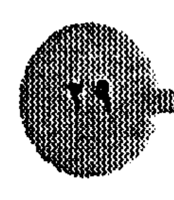
تخيل المشهد التالى . أنت مدير فى مكتبة " الكتب التى تحبها " وهى عبارة عن مكتبة مستقلة لبيع الكتب . والوقت هو عشية أحد الأعياد ، وكانت المكتبة مكتظة بزبائن اللحظات الأخيرة . بزبائن آخر الليل . وكانت الانفعالات فى حالة استثارة حادة بين الزبائن الذين كانوا يريدون أن يتموا تسوقهم لأنهم كانوا فى عجلة شديدة للرجوع إلى منازلهم من أجل تغليف هداياهم . وفى نفس اللحظة ، كان الموظفون واقفين على أقدامهم طوال اليوم وينتظرون لحظة إغلاق المكتبة بلهفة شديدة .

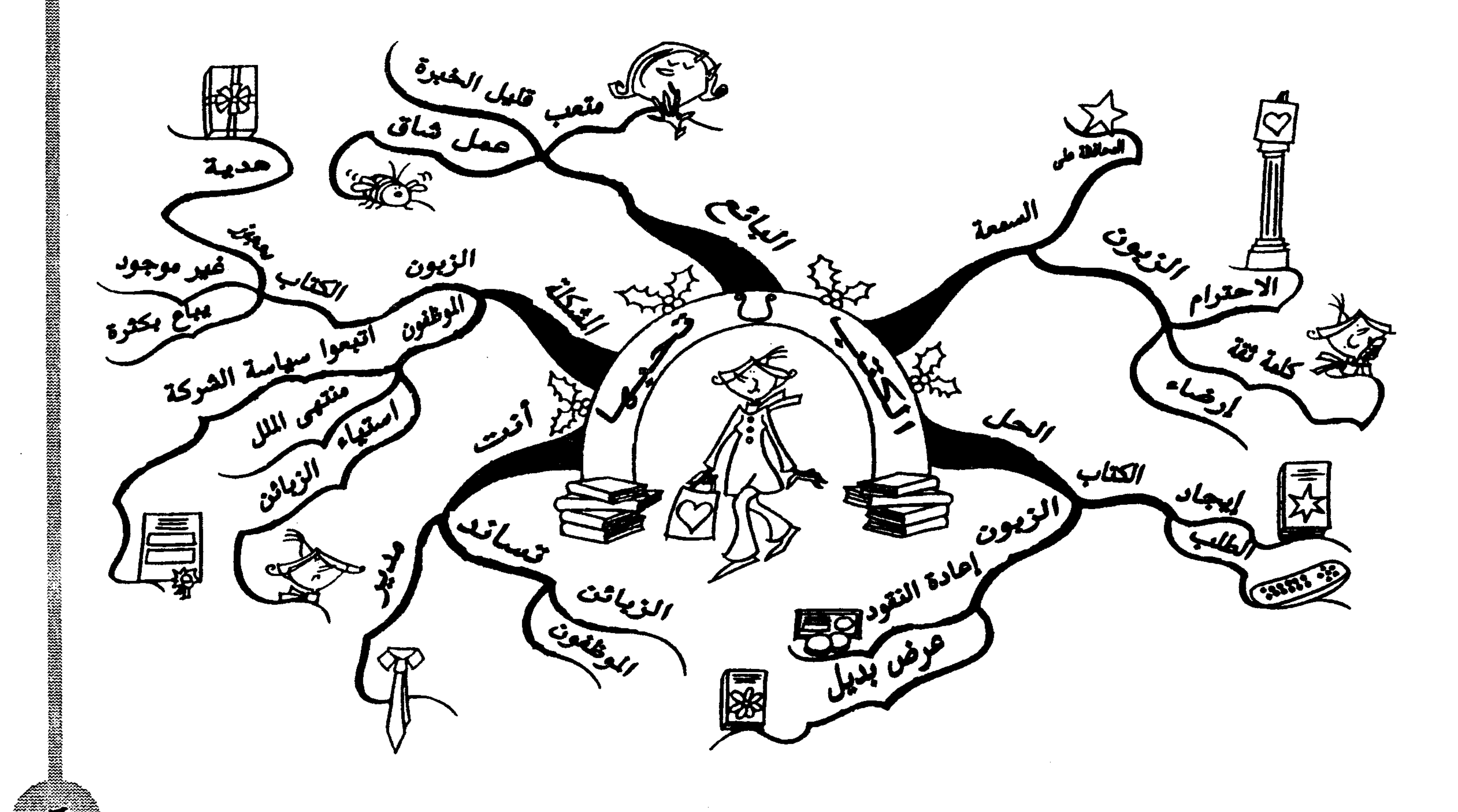
وفجأة يناديك صوت لتحضر إلى أحد أقسام المكتبة ، حيث إن هناك زبونة تشتكى . فالكتاب الذى قد حجزته لابنتها منذ أسابيع غير موجود ولم تعد هناك نسخ منه . وتحاول البائعة أن تشرح لها أن الكتب لا يمكن أن تبقى محجوزة لأكثر من أسبوع ، وأنه كان ينبغى عليها أن تأتى لاستلامه قبل هذا الموعد . فيزداد غضب هذه العميلة التى لم يرق لها إخبارها بما ينبغى عليها فعله وتطلب أن تتحدث إلى المدير .

وبينما قد تحفزك غريزتك على التأوه والهرب ، إلا أن هذا هو متجرك ودورك لتتولى مسئولية الموقف . وعليك ـ كمدير ـ أن تسلك مسلكاً وسطاً بين الزبونة والبائعة . ولكى تسلح نفسك وتشد من أزرك ، عليك أن تمهل نفسك نصف دقيقة لترسم فى رأسك خريطة عقل للموقف الذى أنت بصدده . وتكون صورتك المركزية لزبون سعيد لا يجب إفساد عيده بسبب كتاب تائه . ومن الممكن أن تكون الفروع الرئيسية لخريطة العقل هى :

١ **إيجاد حل** ـ يجب أن تتوصل إلى حل لتلك المشكلة الطارئة الخاصة بإيجاد كتاب للزبونة .
٢ **سمعة المتجر** ـ إنك بالطبع لا ترغب فى أن يتحدث الزبائن عن الخدمة الرديئة فى المتجر .
٣ **البائعة** ـ لم يتبق على نهاية العمل سوى ساعات قليلة ، وهذا هو أول عيد لهذه البائعة فى المتجر . كما أن حركة المتجر السريعة والمزدحمة قد جعلت هذه البائعة فى حالة تعب وإنهاك .
٤ **المشكلة** ـ يجب أن تحلل المشكلة ، ليس فقط من أجل التوصل إلى حل ، ولكن أيضاً لضمان عدم تكرار هذه المشكلة فى المستقبل .
٥ **نفسك** ـ فأنت لا تريد هذه التجربة أن تسىء إلى نجاحك فى إدارة هذا المتجر . فعليك أن ترضى كلاً من الزبونة والبائعة .

وهكذا فإنك قد تعاملت مع هذا الموقف المتأزم على نحو هادئ . وبرسمك لخريطة العقل ، فإنك أصبحت تسيطر تماماً على الموقف . وإليك الطريقة التى تضفى بها خريطة العقل الحيوية على تصرفاتك .




الكتب
البائع
متعب قليل الخبرة
عمل شاق
السمعة
المحافظة على
الزبون
الاحترام
كلمة ثقة
إرضاء
الحل
الكتاب
إيجاد
الطلب
الزبون
إعادة النقود
عرض بديل
الزبائن
الموظفون
تساند
مدير
أنت
المشكلة
الزبون
الكتاب
يعجز
غير موجود
يباع بكثرة
هدية
الموظفون
اتبعوا سياسة الشركة
منتهى الملل
استياء
الزبائن

١ تسأل البائعة إذا كانت تحب أن تأخذ فترة راحة لشرب فنجان من الشاى . ويمكنك أن تخبرها بأنها مضطربة وتحتاج لفترة راحة تبتعد فيها عن هذا الطابق من المكتبة لكى تهدأ . لأنها من المحتمل أن تثير استياء الزبائن الآخرين أو العاملين بالمكتبة إذا أسقطت إحباطها عليهم .

٢ بعد ذلك عليك أن تنفرد بهذه الزبونة ، لتستمع إلى وجهة نظرها ، واسألها عن المشكلة بالضبط . ستدور بعينيها فى السماء وتبدأ فى شرح الموقف مرة أخرى ، ولكنها ستصبح أكثر هدوءاً . وستقدر أنك تقتطع جزءاً من وقتك لتفهم الموقف بنفسك . فى حين أنك تتفق سراً مع البائعة - أن الزبونة كان من المفروض أن تأتى فى وقت سابق لكى تأخذ الكتاب - ولكن ربما لم يُوضح لها هذا الأمر بالشكل المناسب عندما طلبت حجز نسخة من الكتاب . وربما كان هذا هو خطأ موظفيك . وإذا كانت تلك هى الحالة فعليك حينئذ أن تتولى المسئولية كمدير .

٣ وحفاظاً على سمعة المكتبة على المدى الطويل ، يجب أن توضح أن الكتب التى يطلبها الزبائن يتم حجزها فى المكتبة لمدة أسبوع واحد ، وأنك تعتذر إن لم يُوضح لها هذا فى الوقت المناسب . وتخبرها بأنك ستبذل ما بوسعك من أجل العثور على نسخة أخرى ، وأنك ستتصل ببعض ممن تعرفهم لترى إذا ما كان لديهم نسخة . وإذا لم يكن بإمكانك إيجاد نسخة ، اعرض عليها كتاباً بديلاً بلا مقابل ، وأعطها أيضاً بطاقة خاصة بالمكتبة تسمح بتخفيضات فى السعر لكل من يحملها لكى تستخدمها بعد العيد . واعرض عليها أيضاً أن تتلقى طلبها مرة ثانية ووضح لها بأن الكتاب سيكون متوفراً بالمكتبة فى أول أسبوع بعد إجازة العيد ، إذا كانت تريد أن تأتى لتأخذه . وتعتذر لها لأن ابنتها لن تستمتع بالكتاب الذى أرادته ليلة العيد ، وأخبرها بأنك تتمنى أن تستمتع ابنتها بالكتاب الذى اقترحته لها خاصة أن هذا النوع من الكتب جيد وممتع وأن ابنتها ستحبه . وعندئذ ستجد الابتسامة قد ارتسمت على وجه الزبونة كما أنها ستقبل بطاقة التخفيضات الخاصة بالمكتبة . وسوف تغادر المكتبة وتحكى لأصدقائها وعائلتها عن حسن معاملتك لها . وهذه أخبار طيبة لك

ولمكتبتك . أما إذا كانت الأخبار غير سارة ، لانتشرت بين الناس كانتشار النار في الهشيم ، ويكون وقود هذه النار غضب هذه الزبونة وإحباطها .

٤ وبعد ذلك عليك أن تتحدث إلى البائعة وتوضح لها أنها طالما لم تتلق الطلب ، فلا يمكنها أن تكون متأكدة مما أُخبرت وما لم تخبر به . وأعد بعض الملاحظات في عقلك لتتأكد من أن كل الموظفين الذين يعملون لديك على دراية بكيفية تلقي الطلبات . فهذا شيء يستحق الاهتمام به في العام الجديد . والآن فإن البائعة ستهدأ أعصابها وتتقبل ما تقوله لها ، فعلاً قد تعاملت مع موقف صعب بين الزبونة والبائعة بطريقة آمنة وهادئة .

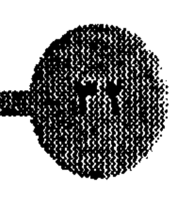
لقد تم حل المشكلة .

يوضح لنا هذا المثال إلى أي مدى لا يمكننا الاستغناء عن خرائط العقل كأول شيء نستدعيه عندما نواجه أية مشكلة في العمل . وحتى إن لم يكن معك بين يديك الأقلام والورق اللازم لذلك ، فإنه لايزال بإمكان مخك أن يقوم برسم خريطة عقل ، وصورة واقعية للموقف لكي تساعدك على التخطيط لاتخاذ الإجراء المناسب .

تمكنك خرائط العقل من التحكم في كل المعلومات المتعلقة بالمشكلة ، في إطار عمل مستقل وآمن ، موضحة لك " الصورة كاملة " والتفاصيل أيضاً ، وبالتالي فهي تسمح لك بمعالجة المشكلة بطريقة شاملة ومتكاملة . وكما يقول " هاري سكوت " أحد أعضاء جمعية " المتحدثين الدوليين " :

" إن رسم خرائط العقل عبارة عن عملية طبيعية تماماً . وتضع خريطة العقل جميع الأشياء في صورة واحدة تخبرك بالقصة كاملة " .

وحينما تكون بصدد إعداد خريطة عقل فإن الصورة المركزية يكون لها أهمية عظيمة ، لأنها تصور لك كل شيء ينبغي عليك تحقيقه ، أو تصور لك النقطة الحيوية للمشكلة التي يجب عليك حلها .



تفعيل استخدام خرائط العقل : " كون إديسون "

بعد أحداث الحادى عشر من سبتمبر وانهيار برج التجارة العالمى ، أصبحت كل المصالح الحيوية التى تخدم مناطق واسعة فى المدينة فى حالة تشوش كامل . لقد دبت الفوضى والاضطراب فى خطوط الاتصالات ، والغاز ، والمياه ، والكهرباء ، وشبكات الصرف الصحى فى مناطق كبيرة فى المدينة . وقد كانت الخسارة الفادحة فى تلك الخدمات تمثل تهديداً خطيراً على الشركات والسكان على السواء .

لقد واجهت شركة كون إديسون الشركة الممولة للغاز والكهرباء إلى ولاية " نيويورك " تحدياً عظيماً فى استعادة الطاقة إلى سكان مدينة " منهاتن " . وعلى أية حال فإن هذه الشركة كان لديها خبرتها فى استخدام أداة حاسمة ـ ألا وهى خرائط العقل . فقد استضافت شركة " كون إديسون " ، فرق عمل عديدة من مختلف المصالح المهمة من أجل وضع خطة إجرائية مركبة لتجاوز هذه الأزمة . وقد تم رسم خريطة عقل كبيرة عُرضت من خلالها كل المشكلات والحلول اللازمة لذلك . وقد وضعت كل خطوة حسب أولوياتها وتسلسلها ، كما تمت دراسة التأثير الذى قد يصيب بعض المصالح إذا فشلت إحداها ، ومن ثم فإن هذا قد شكل أساساً لمرشد العمليات . فمثلاً ، كان فى بعض الحالات إعادة تأسيس إمدادات الكهرباء أمراً ضرورياً قبل ضبط وإعادة بدء حركة المياه والغاز وأنظمة الصرف الصحى .



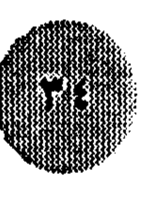
وقد أعدت شركة " كون إديسون " خريطة عقل على شاشة عرض كبيرة من أجل عرض البيانات بشكل متجدد . وقد اشتملت خريطة العقل على شبكات مترابطة لكل الوثائق الأساسية . وبهذه الطريقة كان يتم توزيع المعلومات بين فرق العمل بطريقة سهلة . وبالفعل بدأت الخدمات العامة فى استئناف عملها بكفاءة . وبسبب التحقق من المخاطر والمخاوف التى واجهناها وتدوينها ، كانت تعمل بأمان أيضاً .

إن معرفة الموارد والأفكار والطرق الخاصة بالخدمات من خلال خرائط العقل قد خفف كثيراً من العبء الذى تكبدته هذه المجموعة التى عانت بالفعل .

التكيف مع المشكلات طويلة المدى

عندما تصبح عملية رسم خرائط العقل عادتك حين تواجه المشكلات ، ستبدأ فى ملاحظة أنماط متكررة من هذه المشكلات . وقد يقودك هذا إلى التفكير فى الحاجة للتغيير سواء فى طبيعة العمل أو فى مكان العمل نفسه (انظر الفصل الرابع) .

تخيل أنك مدير لأحد البنوك الواقعة فى الطريق الرئيسى وليكن اسمه " سميث آند صن "، وقد خسر العديد من عملائه لصالح البنوك المنافسة لك . وبالطبع تكون فى حاجة ملحة لمعرفة الأسباب التى جعلتك تفشل فى ظل هذه المنافسة . يمكنك حينئذ أن ترسم خريطة عقل تساعدك على ، والتركيز على الموطن الذى تكمن فيه المشكلات ، وما يمكنك عمله لحل هذه المشكلات .



وفيما يلى مرشد أساسى لرسم خريطة العقل الخاصة بك :

١ ارسم خريطة العقل واجعل الصورة المركزية فيها هى شعار بنك " سميث آند صن " . وبهذه الطريقة فإنك توضح أنك ملتزم بالمحافظة على البنك عن طريق تقبل المشكلات والتعامل معها .

٢ بعد ذلك فكر فى كل المشكلات التى يواجهها البنك كل بدوره ، وسيشتمل هذا على عناصر المنافسة بما فيها المعاملات المصرفية عن طريق شبكة الإنترنت ، والبنوك الرئيسية الأخرى ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف . وسيتم تلخيص هذه الموضوعات فى الفروع الرئيسية التالية : " نقاط القوة " ، " التحرك " ، " ساعات العمل " ، " المنافسة " .

٣ استكشف كل العناصر عبر الفروع الرئيسية بشكل أكبر عن طريق الفروع الفرعية . على سبيل المثال : يمكنك من خلال فرع " المنافسة " ، أن تستكشف بالفروع الفرعية جودة الخدمات التى يقدمها البنك وعلاقتها بالمنافسة ، فيما يتعلق بسرعة هذه الخدمة ، ومستوى الخدمات المقدسة ، وطول عدد ساعات العمل التى يعمل بها البنك . وبالمثل يمكنك من خلال فرع " نقاط القوة " أن توضح إخلاص العملاء والموظفين .

وبينما قد تكون هناك مشكلات فى البنك قد تراكمت منذ زمن بعيد ، إلا أنك فقط عندما تبدأ فى رسم خريطة العقل ستدرك مدى التأثير السلبى الذى تحدثه هذه المشكلات على عملك ويمكنك أن ترى من خلال خرائط العقل ضرورة إحداث تغييرات جوهرية . فيجب عليك أن تتخذ إجراءً عاجلاً : (انظر خريطة العقل الملونة الخاصة بـ " سميث آند صن ") .

وفى نفس الوقت ، يمكن أن تدون أيضاً ملاحظاتك عن الأشياء الجيدة التى يقدمها البنك وأن تتأكد أنك تحافظ على هذه الأشياء الجيدة . فعلى سبيل المثال : تعتبر سنوات الخدمة الجيدة والسمعة الحسنة فوائد كبيرة تصب فى



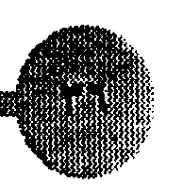
مصلحتك . فهنا يوجد توازن وسوف تساعدك عملية رسم خرائط العقل على إيجاد هذا التوازن .

وعندما تشرك زملاءك فى هذه العملية ومناقشة المشكلات معهم ، فإنك ستكسب تعاطف ومساندة الجميع عندما يتعلق الأمر بتطبيق حلول للمشاكل . وهذا شىء مهم جداً - فإنه يجب أن تقنعهم بالحل ، لا أن تخبرهم به فحسب . وهنا ستلعب خرائط العقل دوراً كبيراً فى وضع مأزق البنك فى سياق أوسع .

على سبيل المثال : ربما يضطر موظفوك إلى العمل لساعات أطول فى أيام الإجازات . وإذا كنتم تعملون معاً على حل المشكلات باستخدام خريطة العقل منذ البداية ، سيتواجد بين الموظفين تفاهم أكبر للسبب الذى يجعل من هذا الأمر شيئاً ضرورياً . وفوق ذلك فمن الممكن أن يسهم رفقاؤك بتقديم مقترحات تتعلق بالطريقة التى قد تحل بها المشاكل . فالتشاور والحلول الوسط هى سبل قيمة فى الإدارة الناجحة والفعالة .

خرائط العقل وفن التوصل لحلول وسط

بينما قد يشتمل حل المشكلات بفعالية على التوصل إلى حلول وسط ، فإن هذه الحلول لابد أن تكون ناتجة عن المفاوضات الناجحة التى تتسم بالفن والمهارة حتى تكون ناجحة .



ابتعد عن المشكلة تجد حلاً لها

سوف يساعدك هذا إذا استطعت أن تبعد نفسك عن المشكلة التى بين يديك . فابتعد لمسافة قصيرة ، ثم ارجع إلى المشكلة بذهن صاف ونشيط .

وقد صاغ الرومان عبارة تقول : " حل مشاكلك وأنت تمشى " . فقد آمنوا بأن مزيجاً من الهواء الطلق ، والابتعاد بدنياً عن مصدر المشكلة ، وإجراء تمرين بدنى خفيف ، وإلهام إبداعى من الطبيعة - قد يفعل المعجزات ، إذا كانوا فى حاجة للتعامل مع مشكلة ترهق عقولهم .

وتعتبر الحالة التى يكون فيها خيالك قادراً على الانطلاق هى الحالة المثالية لعمل تداعيات للأفكار على خريطة العقل . فإذا أرحت عقلك من التفكير المفصل والمتكرر فى كل جانب من جوانب المشكلة ، ستجد أن احتمال الوصول إلى حل سيزداد .

التفاوض الفعال باستخدام خرائط العقل

عادة ما ينظر إلى التفاوض على أنه " نحن ضد الآخرين " " نقابات العمال ضد الإدارة " . فإن المشاركين فى أى تفاوض يدخلون بقائمة رغباتهم ، ويصبحون فى حالة غضب وإحباط عندما لا يوفقون فى تحقيق كل مطالبهم . وإذا دخل كلا الجانبين فى عملية التفاوض بهذه الطريقة ، فإن الحل فى أفضل حالاته ، سيكون حلاً جزئياً ، ولن يرضى أياً من الطرفين تماماً .



فإعداد مثل " قوائم الرغبات " تلك يعترض كل السبل المؤدية إلى التفكير الإبداعى . فإعدادها يعتبر تماماً مثل وضع مجموعة من الأحجار التى تعوق الطريق فى مخارج ومداخل أية مدينة . ولكن خرائط العقل تسمح لك بالاستبقاء على أهدافك ، بينما تظل على إدراك للصورة الأكبر . وفى نفس الوقت ، من الممكن أن يتم رسم خريطة لآرائك وآراء الآخرين ، ويتم تحديد النقاط التى تتلاقى فيها الآراء كأساس للتفاوض .

اتفاق خرائط العقل

" لقد طلبت منى شركة التمويل الخليجى فى " البحرين " أن أعمل معهم على تطوير بعض المشروعات الرئيسية الجديدة ، بما فيها البناء من بداياته حتى تأسيس مدن كاملة . وقد تلقيت دعوة للحضور إلى البحرين لكى أرى الشركة وأناقش معهم الخطة الاستراتيجية ، لكى أقرر إذا كنت سأرحب بالعمل فى هذا المشروع أم لا . وبعد ثلاثة أيام من تبادل المعلومات ، وصل بنا الأمر إلى نقطة التفاوض . وبالطبع كان الهدف الأساسى من كل المفاوضات هو الوصول إلى نهاية ترضى جميع الأطراف ، وتكون فى نفس الوقت ذات فائدة سواء على المدى القريب أو المتوسط أو البعيد .

وبالطبع فإن التفاوض التقليدى طويل جداً كما أنه غير فعال . وبالتالى فقد جلست هذه المرة مع المدير الإدارى ورسمت خريطة عقل لما أريد أن أفعله معهم ، وفى نفس الوقت رسم هو أيضاً خريطة عقل للأشياء التى أراد منى أن أفعلها معهم . واتفقنا على ألا نبدأ التفاوض إلا إذا قررنا بالتحديد ما يريده كل منا من الآخر . وبعد أن انتهينا من رسم خرائط العقل ، أخبرنى بكل الأشياء التى أرادها ، والعجيب فى ذلك هو أنه عندما جاء دورى لأقدم له ما أريده من شراكتنا معاً ، لم أجد شيئاً لأقوله له ، حيث كانت خريطتى متماثلة تماماً مع خريطته . لقد جعلت خرائط العقل تفاوضنا معاً شيئاً غاية فى السهولة ، لأننا أدركنا أننا أردنا نفس الشىء ! " .



نصائح للتفاوض الناجح

بعدما يقدم كلا الطرفين المعلومات على خريطة العقل الخاصة به ، يأتى وقت المناقشة والمناظرة . والأفكار المفيدة التالية ستكتمل لك خريطة العقل لتضمن أنك خرجت من المناقشات بما تريد :

١ **استخدم الصمت بطريقة إيجابية** ـ إذا كانت هناك لحظة توقف من الصمت أثناء التفاوض ـ فليس عليك عبء شغلها . فقد تكون بمثابة فترة راحة طبيعية لك بينما يحسب عقلك الأشياء التى تفكر فيها . فقد يكون الصمت أداة قيمة ـ رحّب بها واستخدمها .

٢ **أنصت بتركيز** ـ استمع جيداً إلى الشخص الذى تتفاوض معه . وهذا لا يعنى مجرد أداء حركات الاستماع لكى تتمكن من الاستجابة إلى أفكارك فى النهاية . فإنك إذا استمعت إلى الناس جيداً ، فإنهم سيردون إليك الجميل . وستتمكن من أن تفهم بوضوح أكبر النقطة التى يقفون عليها بالنسبة للنقاط التى رسمتها على خريطة العقل الخاصة بك . ونتيجة لذلك سيصبح التفاوض أكثر نجاحاً ، كما ستزداد فرصة كل منكما فى الحصول على ما يريد .

فخريطة العقل هى الأداة الوحيدة التى تحتاجها لتحقيق الفوز فى أى نوع من المفاوضات . فإذا استخدم جميع الأطراف الذين يجلسون على طاولة المفاوضات خريطة العقل ، فمن المحتمل أن يستفيدوا جميعاً من توظيف خرائط العقل للتفاوض الناجح .



التفاوض باستخدام خرائط العقل

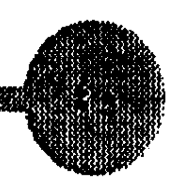
تقول " كاثلين كيلي ريردون " مؤلفة كتابى : (The Secret Handshake) & (The Skilled Negotiator) :

" أعتقد أن أحد الأشياء التى تتبادر إلى الذهن ولها علاقة قوية برسم خرائط العقل هى أن المفاوض الماهر يفكر بلغة الخيارات . بينما يفكر المفاوض الأقل مهارة بعقلية التقييد . وأن إحدى قبلات الحياة فى عملية التفاوض هى إمكانية التنبؤ بسلوكك . فإذا كان بإمكانك استخدام خرائط العقل ، فإنك ستتمكن من التفكير بلغة الخيارات المتعددة ، وهذه هى إحدى الأشياء التى أدرّب الناس عليها طوال الوقت " .

الحاجة إلى النصح فى مجال العمل

يحتاج جميعنا إلى النصح فى مجال عمله . وسواء كان هذا عندما تتعامل مع صعوبات معينة تواجهها فى وظيفتك ، أو على نطاق أوسع ، عندما تدرس الطريقة التى تشكل بها سياسة جديدة مهمة للشركة ، فبإمكانك أن تستفيد تماماً من الاستماع إلى آراء الآخرين .

وبوضوح ، فإن طبيعة المشكلة هى التى تحدد الشخص أو المكان الذى ينبغى أن تلجأ إليه فى البداية لطلب النصيحة . ففى بعض الحالات ينبغى أن تفكر فيمن ينبغى أن تلجأ إليه مثل : شريك حياتك ، أو عائلتك ليساعدوك إذا كان لديهم المعرفة الكافية بما يواجهك فى عملك .



وفى المقابل ، ربما تشعر بأنه يمكنك أن تثق فى بعض أفراد فريقك ، ومهما كان هذا الشخص الذى تلجأ إليه ، فالمهم هو أن تطلب النصيحة حينما تحتاجها ، وبعد ذلك تدمج هذه النصيحة فى خريطة عقل . فهذا سيزيد من وضوح صورة الموقف أمامك وسيزودك برؤية ثاقبة لأفضل إجراء ممكن اتخاذه .

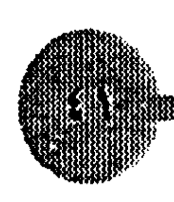
وقد سادت منذ عهد بعيد خرافة فى العمل تقول إنك إذا احتجت المساعدة فمن المؤكد أنك لا تؤدى وظيفتك بشكل لائق . ولكن على العكس تماماً ، فإنه من الأفضل كثيراً أن تعملوا معاً كفريق عمل واحد . فإذا عملتم حقاً بطريقة تتسم بالإبداع والتعاون ، ستجد بين يديك أفكاراً وإبداعاً أكبر بكثير مما لدى كل فردٍ من أفراد الفريق على حدة .

ابتكار نظام للمساندة

توجد أنظمة المساندة ـ سواء كانت رسمية أو غير رسمية ـ فى أماكن العمل لكى يشترك أكبر عدد من الأفراد فى حل المشكلة . فإذا بادرت وأسست نظاماً للمساندة ، فستصبح القوة العاملة لديك عبارة عن فريق عمل أكثر سعادة . ولتكن البداية عبارة عن ابتكار خريطة عقل لكى تؤسس نظاماً للمساندة .

إعداد خريطة عقل لقسم المساندة

١ اجعل صورتك المركزية عبارة عن موظف مبتسم . ويُعد هذا مثالاً للبدء بالحل أولاً ثم العمل باتجاه الخلف ، حيث إن هدفك هو تحقيق ما تمثله هذه الصورة المركزية . وبما أن مخك ليس " مختصاً بحل المشكلات " وإنما مختص " بإيجاد الحلول " ، فإنه سيعمل باتجاه الرؤية التى تزوده بها . فإذا كانت صورتك المركزية وأنت ترسم خريطة عقل لنظام المساندة الخاص بك هى عبارة عن موظف سعيد ، فإن كل الأفكار المترابطة ستشع تلقائيا من هذه الفكرة أو الهدف المركزى .



٢ ارسم من هذه الصورة المركزية فروعاً منحنية ، واكتب على طول كل فرع كلمة تكون ملامسة له . وكل فرع يمثل طريقة يمكنك بواسطتها ابتكار نظام مساندة في العمل . أما في الشركات الكبرى فيوجد بها خط هاتف مركزى لتقديم النصح والإرشاد ، أو خدمات سرية يقدمها استشارى متخصص . وفى أية منظمة يمكن لفرع من الفروع أن يمثل " رفيقاً مساعداً " حيث يقوم الموظفون فى أى عمل جماعى بتكليف عضو آخر منهم ليقوم بمساعدتهم في أى شيء ، بدءاً من كيفية استخدام آلة التصوير وحتى الشئون المهمة والعميقة الخاصة بأعمالهم ، ويتم التعبير عنها بسرية بالغة . وبإمكانك أن تشرك الموظفين الأكثر خبرة من فريق العمل ، وكذلك الاتحادات التجارية والصناعية .

وفى مواقف معينة ، يكون من الضرورى أن تضمن السرية التامة مع فريقك ، وفى هذا السياق يمكن لخرائط العقل أن تستخدم على شكل " كلمة سر " . ولكى تحقق هذا الأمر ، عليك أن تتفق مع أعضاء فريقك على معان محددة ، ومغزى محدد لألوان ، ورموز ، وكلمات معينة تعرفها أنت وأعضاء الفريق فقط . على سبيل المثال : يمكن أن يؤخذ اللون الأخضر دائماً على أنه علامة على " الاتفاق " . وبهذه الطريقة ، فإن الطبقة الثانوية من المعلومات - المتاحة فقط لأولئك الذين يعرفون كلمة السر - من الممكن أن يتم إدراجها فى خريطة العقل .

٣ استخدم الفروع الثانوية فى توسيع تفكيرك حول كل المقترحات الموجودة على الفروع الرئيسية . فعلى سبيل المثال : تقوم اتحادات التجارة والصناعة دائما بتقديم استشارات قانونية مجانية ، أو على الأقل تقوم بتقديم محادثات هاتفية مع أحد المحامين ممن لهم سنوات من الخبرة فى التعامل مع المشكلات القانونية التى قد تتعرض لها فى صناعتك . وهنا يجدر بك استخدام الألوان لكى توضح المقترحات التى تعتقد أنها مناسبة وعملية ولها علاقة بمكان العمل .

٤ **استخدم خرائط العقل في نشر أفكارك إلى الآخرين لتعرف رأيهم ، وبعد ذلك استمع إلى أفكارهم وأدرجها في خريطة العقل التي ترسمها .**

٥ **قدِّم أفكاركم كفريق واحد إلى قائد الفريق الذى تتبعه مستخدماً خريطة العقل كبؤرة مركزية . (انظر الفصل السابع لمزيد من الأفكار عن استخدام خرائط العقل لتساعدك على التخلص من " هيستريا " تقديم العروض) .**

مجموعات العقول المدبرة

قد يكون من المفيد أحياناً أن تنظم أكبر قدر ممكن من المساعدة والنصائح من أجل إيجاد الحل المثالى لأية مشكلة . فتخيل الحال إذا كان بإمكانك أن تتشاور مع أفضل العقول التى عرفها العالم على الإطلاق . إن مجموعة العقول المدبرة بإمكانها أن تفعل هذا تماماً . فعن طريق استخدام خيالك يمكنك أن تناقش مشكلاتك مع أفراد مثل " ليوناردو دافينشى " ، أو " ستيفن هاوكينج " . وربما ترغب أيضاً فى مزج الإبداع بالفطنة الحديثة فى إدارة الأعمال . فبجانب " ليوناردو دافينشى " ، أو " ستيفن هاوكينج " ، عليك أن تفكر فى تجميع الأفكار لعقلية عملية حديثة ، مثل " مارثا لين فوكس " ، التى شاركت فى تأسيس الموقع الإلكترونى "www. lastminute.com" ، والتى ربحت ٣٠ مليون جنيه إسترلينى فى غضون سنوات قليلة .

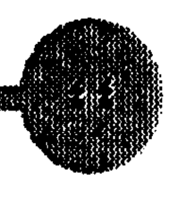
ولكى تكوِّن مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك ، عليك أن تفكر فى الذين خلفوا وراءهم ميراثاً من الإبداع . فقد يكون أحد عازفى الموسيقى هو بطلك المفضل ، أو قد يكون مطرباً كان لقصائده تأثير معين عليك ، أو قد يكون كاتباً تحترم آراءه أو طباخاً ماهراً قد ترك فيك انطباعاً عظيماً بفضل طريقته الإبداعية غير التقليدية فى إعداد الطعام والشراب .

ويمكن لهذا الاختيار أن يتعدد حسب رغبتك فى ذلك ، ولا توجد حدود أو قواعد لهذا : فمن الممكن أن يكون هؤلاء الأشخاص أحياءً أو أمواتاً ، ذكوراً أو أناثاً ، كباراً أو صغاراً . والشيء الوحيد الذى يجب أن يتوافر لديهم بشكل عام هو أنهم يجب أن يبثوا فيك روح الإلهام .

وعندما تشكل مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك ، اطرح عليهم مشكلتك ، واستمع إلى مناقشتهم الحيوية عن أفضل إجراء يناسبك . فإن عقلك يتميز بأن لديه قدرة مميزة ومستمرة على تقسيم نفسه إلى شخصيات مختلفة ورؤية أى موقف من منظور كل شخصية . وتوفر مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك لعقلك المقومات اللازمة التى بواسطتها يمكنك القيام بهذا الأمر ، ولتقوم به من منظور :

- القوة .
- الإبداع .
- الأصالة .
- الفعالية .
- الذكاء .
- الحكمة .
- التركيز .
- الاهتمام .

وباستخدام كامل قدرتك على التخيل ، خاطب المجموعة كما لو كانت حقيقة ، متنقلاً بين المناقشات العامة ، والمناقشات الثنائية والتى تتبادل فيها أنت والعقل المدبر الذى اخترته محادثات متعمقة عن الموقف الذى أنت بصدده . فسوف تندهش كثيراً عندما ترى إلى أى مدى أصبحت العقول المدبرة شيئاً حقيقياً ، كما ستندهش من مدى الاختلاف الجوهرى للنصيحة التى يقدمونها عن أى شيء آخر قد فكرت فيه بطريقتك المعتادة فى التفكير . وبينما



تكون مستمراً فى طريقك ، ارسم خريطة عقل وأضف إليها النصيحة التى قدمتها لك مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك .

وكبديل عن ذلك اختر بطلاً معيناً ، أو بطلة من مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك وتناقش معه (أو معها) عن المشكلة . وفكر ملياً فيما سيقولونه واهتم بالنصيحة التى سيقدمونها .

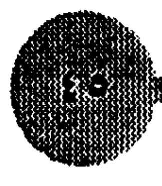
وكما سبق ، أدرج نصيحتهم فى خريطة العقل الخاصة بك ، وتأمل التصرفات التى ستوضحها .

ويوجد فى التاريخ شخصيات بارزة قد استفادت كثيراً من وجود شخصيات كانت تمثل مصدر إلهام لهم ، يوجهونهم ، وينصحونهم ، ويحفزونهم ، وعلاوة على كل هذا ـ يساعدونهم حينما يتعلق الأمر بحل المشاكل .

" الإسكندر الأكبر "

لقد أنفق الملك " فيليب " ملك " مقدونيا " ثروة طائلة فى تربية ابنه ، الإسكندر . حيث أطلق له العنان ليختار التعليم الذى يريده لنفسه ، ولذا فقد اختار الإسكندر القتال البدنى ، والثقافة والفنون ، والفلسفة والعلوم . وقد تلقى فى كل نوع من التعليم أفضل المتاح فى وقته ، فمثلاً تعلم الفلسفة على يد " أرسطو " .

وكنتيجة طبيعية لثراء وتنوع مجموعة العقول المدبرة الخاصة به ، أصبح " الإسكندر الأكبر " زعيماً مبدعاً وخيالياً أسس أكثر من مائة جامعة فى عهده ؛ وذلك لتحسين وتعزيز عملية تعلم الموضوعات التى كان يتعلمها .



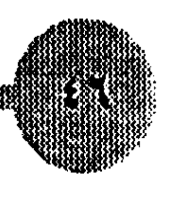
مجموعة العقول المدبرة فى العمل

يفهم الأشخاص ذوو البصائر أن المشكلات ستتواجد دائماً ، وخاصة إذا كانت الشركة تمر بفترة تغير . وتقليدياً ، فإنه يتم وضع الكثير من الأهمية والتأكيد على علاقة المدير بالموظفين . وبدلاً من ذلك ، فإذا تم تكوين فرق فى الأقسام المختلفة بنية محددة غرضها حل المشاكل ، فإنهم سيتمكنون من رؤية هذه المهمة بشكل أوضح .

كما أن مجموعات العقول المدبرة يمكنها أيضاً مساعدة الأقسام المختلفة على التواصل فيما بينها حول الأشياء والمهام التى يفعلونها ، وتمكن الأفراد من معرفة ما يفعله الآخرون فى الشركة . ومن الممكن لهذا أن يفيد موظفى الشركة من حيث رؤية الصورة الأكبر ، وكذلك يساعد كلاً من الإدارة والموظفين على إدراك المجالات التى تتواجد فيها مواهب معينة فى الشركة وتوظيف هذه المواهب بأقصى حد . ولكى تستفيد من مدخلات مجموعة العقول المدبرة الخاصة بك والتى تنتجها جهود إبداعية موحدة ، فعليك أن ترسم خريطة عقل لكل الآراء ووجهات النظر المختلفة ، لترى مدى توافقها معاً .

وضع مجموعات العقول المدبرة فى حيز التنفيذ

إذا كنت فى منصب إدارى حاول أن تجمع قليلاً من مجموعات العقول المدبرة ليتقابلوا معاً فى أوقات مختلفة خلال الشهر . وكل ستة أشهر ، عليك بإعادة تنظيم المجموعات بحيث يتعرف كل فرد على أفراد وأفكار جديدة . وسيساعد هذا على أن يعمل الأفراد معاً بشكل ملائم كما سيمد أفراد الفريق بالمرجعية التى يفتقدونها . وعليك أن تتأكد عندما تتلاقى مجموعات العقول المدبرة من استخدام خرائط العقل كطريقة لأخذ الملاحظات ، وأنها شىء يتشارك فيه أعضاء المجموعة فيما بينهم قبل كل اجتماع (انظر صفحة ٢١٧) .



خرائط العقل : القضاء على الضغط

كعامل ذكى يستخدم عقله ، ينبغى أن تدرك أن عقلك لا يمكنه التوصل إلى أفضل الحلول عندما تكون متوتراً ومحبطاً ومتعباً من العمل ، وتندفع محاولاً إطفاء مئات الحرائق الصغيرة التى يمكنها معاً أن تصبح حريقاً هائلاً .

كما ينبغى أن تعلم أن إعداد قوائم لا نهاية لها هو فى حد ذاته توجه غير فعال فى حل المشكلات . أما إذا استخدمت خرائط العقل فإن عقلك سيمدك بحلول فعالة وجيدة فى حالة ما إذا كان هادئاً ومتحفزاً ومركزاً على المهمة التى بين يديك . وهذا لأن خرائط العقل تجمع كل عناصر المشكلة فى " لقطة " واحدة . كما أنها توضح الموطن الذى ينبغى أن يتم التأكيد عليه والذى تكمن فيه الأهمية الحقيقية ، كما أنها تعتبر من الوسائل التى تخفف الضغوط . أضف إلى ذلك حقيقة أن الألوان والصور تثير كل أسلحة عقلك وتحفزها على التعامل مع أية مشكلة ، وأن لديك أداة يمكنها حل مشكلتك وتحسين صحتك العقلية والبدنية على حد سواء .

أما فى المواقف التى تتطلب التفاوض الدقيق ، فإن خرائط العقل تحفز وتنشط التفكير المتقد ، كما أنها توفر لك عدداً غير محدود من الخيارات ، بخلاف المناقشات المغلقة . وعندما تستخدم خرائط العقل بتعاون مجموعات العقول المدبرة ، فإن ذلك يزيد من قوة خرائط العقل ويساعدك على التفكير بعقل فى منتهى الذكاء .

وبما أن المشكلات دائماً ما تبرز فى العمل على نحو غير متوقع ، فإن خرائط العقل ستمكنك من النهوض إلى مستوى التحديات ، وتبرز قدراتك على إيجاد الحلول ؛ وبالتالى فإن الأشياء التى تراها على أنها عقبات ستصبح فرصة لإظهار قدراتك الإبداعية . وبالإضافة إلى ذلك فإنه باستخدام خرائط العقل مسبقاً من الممكن أن يجنبك الصعوبات المتوقعة فى المقام الأول . وهذا ما سنتعرض له فى الفصل القادم .



٣

التخطيط المحكم للتقدم غير المحدود

إن التخطيط لا يعنى قضاء ساعات مملة فى تدوين الملاحظات والوثائق . بل إن التخطيط مع خرائط العقل يمكن أن يصبح ممتعاً وسهلاً وكذلك إبداعياً ومثمراً .

وعندما تخطط للتطور باستخدام خرائط العقل ، ستجد أن أداء هذه المهام ، التى كنت تؤجلها يوماً بعد يوم أصبحت شيئاً أكثر سهولة ومتعة بفضل خرائط العقل . ولن تسهل خرائط العقل عملية إدارة الوقت وقرارات العمل وحسب ، بل إنك ستجد لنفسك أيضاً المزيد من الوقت لتفعل الأشياء التى تحبها .

استخدام خرائط العقل فى الاستثمار المحفوف بالمخاطر

تقول " ليندا سونتاج " ، إحدى المستثمرين فى شركة (أكسيوم فينشر بارتنرز) :

" إننى من الرأسماليين الذين يتصفون بالمغامرة ، ولذا فإن وظيفتى هى عبارة عن استثمار محفوف بالمخاطر . ففى كل أسبوع أتعامل مع حوالى عشر خطط عمل جديدة ، وأقوم بزيارة شركتين أو ثلاث . فأنا أستخدم خرائط العقل لأظل على معرفة ودراية بكل ما أتعلمه عن الشركات الصغيرة . وتعتبر خرائط العقل هى العملية الجوهرية التى أضع بواسطتها تقييمى عما إذا كانت هذه الشركات تستحق الاستثمار فيها أم لا . وأنا عادة ما أحتفظ بمذكرات قليلة جداً ، وأصبحت أقل بكثير الآن عما سبق ؛ وذلك لأننى اعتدت استخدام خرائط العقل . فخرائط العقل أصبحت تتدفق لدى بشكل تلقائى ، حيث أصبحت جزءاً من الطريقة التى أنفذ بها مشاريعى والطريقة التى أظل بها على اطلاع دائم بالشركات والصناعات المعقدة التى أتابعها " .

وكما توضح " ليندا " ، فإن التخطيط يُعد أداة للعمل تجعلك دائماً على مستوى المنافسة ، وتعتبر خرائط العقل هى أوضح طريقة لإظهار عملية التخطيط . فيمكنك التخطيط لأى شىء باستخدام خرائط العقل ابتداء من سيرتك الذاتية وحتى مشروعاتك . والأهم من هذا هو أن خرائط العقل ستساعدك دائماً على أن تظل على دراية مستمرة بأهدافك .

التخطيط فى الشركات

إن الشركات التى تجيد التخطيط هى الشركات التى تحظى بتقدير المستهلكين وثقتهم - ولذا فإنها ليست مصادفة أن تكون هذه الشركات هى نفسها التى تستمر فى الإنتاج المتميز ، عاماً بعد الآخر .

كن مؤثراً وخفف عبء العمل

يقول " دواين دونيل " ، مخترع جهاز " سيلمتون " لإنقاص الوزن :

" فى الماضى كانت كل خططى الخاصة بالعمل عبارة عن قوائم . وهذا صعب جداً لأن المخ لا يعمل فى شكل قائمة . فإذا قمت بإعداد خريطة عقل للأسبوع أو لليوم ، فسيُمكنك هذا من رؤية المسار الذى يجب أن تسلكه لتحقيق هدفك . وعن طريق استخدام خرائط العقل ، قمت بإعداد خطة لعملى بالكامل مما مهّد لى الطريقة بأن أربح عشرين مليون جنيه استرلينى خلال عام ! ولم يكلفنى إعداد هذه الخطة أكثر من نصف ساعة . إن خرائط العقل تتميز بالقوة لأنها تمكننا من التأثير فى أفعالنا . والتأثير يعطينا القوة ، والقوة تمكننا من إنجاز أهدافنا . فإذا تمكنت من تعلم الطريقة التى تعمل بها خرائط العقل ، فسوف تتعلم الطريقة التى يعمل بها عقلك " .



البدء فى تأسيس شركة

يعتبر البدء فى تأسيس شركة خاصة بك شيئاً مخيفاً . ولكن إذا أعددت نفسك لخوض هذه المغامرة ، فسيكون هناك العديد من المزايا لإدارة هذا المشروع بمفردك . وعلى الرغم من أن المسئولية كبيرة ، فإن النجاح سيكون حليفك وسيمكنك من :

- التحكم فى مصير الشركة .
- توجيه الطريقة التى تعمل بها الشركة .
- توظيف فريق العمل الذى تحلم به .
- الراحة فى العمل ، حيث تتمكن من العمل أينما شئت وحينما تريد .

وأول خطوة على طريق تأسيس شركتك هى رسم خريطة عقل لخطة الشركة . وإذا أردت جذب الدعم المالى من طرف آخر ، فإن خطة شركتك ستكون أداة فعالة لجذب المستثمرين المناسبين .

رسم خريطة عقل لخطة شركتك

إذا تخيلت أنك قد أسست شركتك وتديرها الآن ، فإن هذا سيساعدك على تصور خطة هذه الشركة بمزيد من السهولة ، وسيساعدك على رسم خريطة العقل :

١ ارسم صورة فى منتصف خريطة العقل تمثل شركتك . ومن الممكن أن تكون هذه الصورة مبنى الشركة ، أو صورة المنتج ، أو حتى عبارة موجزة لبيانٍ مهمة الشركة .

٢ ارسم فرعاً رئيسياً من الصورة المركزية وأطلق على هذا الفرع " التفرد " ، واستخدم الفروع الثانوية لكى تستكشف الشىء الذى

يجعل منتجك أو الخدمة التى تقدمها فريدة من نوعها ، والسبب وراء اعتقادك بأنه من الممكن أن تتفوق على المنافسين .

٣ ارسم فرعاً رئيسياً آخر من الصورة المركزية وأطلق عليه اسم " العملاء " . ثم استخدم الفروع الثانوية لكى تحدد بالضبط من هم " عملاؤك " ، وماذا يريدون ، ولماذا تعتبر شركتك هى الشىء الذى يبحثون عنه . وضع ضمن هذه الفروع الثانوية مقدار الإيراد الذى تتوقعه من مختلف العملاء . فإذا استطعت الوصول إليهم . استخدم بيانات مالية حالية من أية شركة موجودة تعمل فى نفس المجال لكى تقارن شركتك بها وتحكم عليها حكماً واقعياً .

٤ ارسم من صورتك المركزية فرعاً رئيسياً ثالثا وأطلق عليه اسم " المكاتب " . وهنا يمكنك التفكير فى المواقع التى تريد استخدامها ، وكذلك شئون الإدارة ، والحسابات ، والتسويق فى الشركة ، وكذلك التفاصيل الخاصة بالتكاليف التى ستواجهها .

٥ ارسم من صورتك المركزية فرعاً للتعامل مع قوة العمل ، بما فى ذلك شركاؤك الذين قد تشاركهم وأطلق على هذا الفرع اسم " هيكل الشركة " . (إذا كانت الخطة الخاصة بشركتك سيتم استخدامها كأداة لتأمين رأسمالك المحفوف بالمخاطر ، فعليك بوضع أسماء شركائك وخبراتك السابقة فى هذا المجال ضمن فرع هيكل الشركة . فمن الممكن أن يُحدث هذا فارقا كبيراً مع رأسمالى مغامر يريد أن يتخذ القرار الصائب بشأن استثماره) . وعن طريق استخدام خرائط العقل يمكنك التحرى عن استراتيجيات التوظيف والتسويق ، مع تحديد فريق العمل الذى تريد بناءه . وقد يحتوى هذا على مستويات المهارات والمؤهلات المختلفة ، وكذلك تحديد طبيعة الوظيفة سواء بالعمل دواماً كاملاً أو جزئياً أو بالعمل الحر أو بالتعاقد .

ابتكار عناوين لخطة الشركة

عندما تريد أن تكتب خطة الشركة الفعلية ، تأكد من أن لديك الوقت لرسم خريطة عقل لأفكارك تحت عناوين محددة لخطة الشركة . وفي أية خطة رسمية للشركة - وهي أى شيء ستقدمه بالفعل إلى مدير البنك أو المستثمر - ينبغي أن تحتوى عناوينك دائماً على :

- **ملخص تنفيذى** - وهو عبارة عن خلاصة رئيسية لمايلى بعد ذلك وعادة ما يكون آخر شيء تتم كتابته فى أى خطة عمل .
- **الشركة** - ما هى شركتك بالتحديد ، وما الذى تقدمه ؟

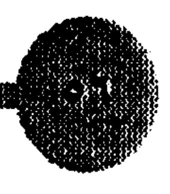
جمعية المرأة الحرفية

التقت " سوزان " ، و " فيونا " ، و " كارولين " فى إحدى الحفلات . وكانت " سوزان " قد انتهت لتوها من إجراء بعض التجديدات فى منزلها وقد تعلمت فى هذه العملية أساسيات البناء . أما " كارولين " فقد كانت محترفة فى أعمال السباكة ، وكانت " فيونا " مصممة ديكور داخلى . وبعد أن تناولن بعض العصير ، طرأت إليهن فكرة تأسيس " جمعية المرأة الحرفية " . وهذه الجمعية عبارة عن مجموعة من النساء العاملات . وهدفها بالتحديد هو توظيف النساء الطموحات الناجحات فى العمل واللائى يسكنّ بمفردهن فى " لندن " ، وفى حاجة ملحة لوظائف داخل المنزل ، ولا يردن المجازفة بالتعرض لمضايقة الرجال العاملين غير الجديرين بالثقة . وعندما ناقشن فكرتهن معاً مرة أخرى فى اليوم التالى ، أدركن قيمة المنافع والمزايا التى تكمن فى هذه الفكرة . وكانت خطوتهن الثانية هى رسم خريطة عقل لخطة المشروع كما لو كان موجوداً بالفعل ، وذلك لكى يرين إذا ما كان من الممكن أن يتم ويكتب له النجاح (انظر خريطة العقل الملونة الخاصة بخطة مشروع " جمعية المرأة الحرفية ") .



- السوق ـ ما هو سوقك المستهدف ؟ وهل توجد أية شركات تنظر إليها على أنها منافسة لك ؟ إذا كان الأمر كذلك عليك أن تواجه هذا الأمر وتتأقلم معه وتدرجه ضمن خطتك . وحدد ما ينبغي عليك فعله بشكل مختلف فى شركتك ، وحدد سبب تفرد هذا الشيء .
- المنتج أو الخدمة ـ ما المنتج أو الخدمة التى تقدمها ؟ وكيف ومتى سيتم استخدامها ؟
- فريق الإدارة ـ هل لديك شركاء ؟ وإذا كان الأمر كذلك فمَنْ هم ؟ وما الخبرات التى يقدمونها فى هذه المعادلة ؟ إذا كنت تهدف إلى تأمين رأسمالك ، فإن شركاءك وتجاربهم السابقة فى مجال العمل ستكون أهم جزء من خطة شركتك .
- الاستراتيجيات والتنفيذ ـ ما هى خطة شركتك على المدى الطويل ؟ تعمل جميع الشركات وفقاً لخطة خمسية ، على الرغم من أنه ليس غريباً أن يتم تقليصها إلى سنتين أو ثلاث سنوات فى حالة تأسيس الشركة . وكن محدداً وواضحاً عما تنوى أن تنجزه شركتك .
- التحليل المالى ـ يجب أن تدرج فى خطتك تحليلاً مالياً وخاصة إذا كنت تقدم خطة الشركة لمدير البنك الذى تتعامل معه . إلى مدير حساباتك . ضع بعض التنبؤات عن الأداء المالى لشركتك وكن مستنداً فى ذلك على البحث الراسخ ودرايتك بالسوق . وعلى الأقل ينبغى أن يشتمل هذا على جداول " تدفق النقد " ، و " الربح والخسارة " .

إن رسم خريطة عقل لخطة شركتك ، كما لو كانت شركة عاملة بالفعل ، سيجعل شكل كتابة خطة المشروع شيئاً أقل قلقاً . حيث ستكون قد قمت بالفعل بتغطية النقاط الأساسية ، وستشعر بأنك تقف على أرضية صلبة عندما يحين الوقت الذى ستضع فيه اللمسات النهائية لخطتك .



آلية النجاح (TEFCAS) : الوسيلة التى تساعد على نجاح خططك .

آلية النجاح (TEFCAS) عبارة عن وسيلة فعالة فى الشركة لأنها تبرز الفشل والمردود على أنهما من أهم المكونات الأساسية للنجاح . فهذه الآلية تعمل بشكل متألق بالاشتراك مع خرائط العقل : فخرائط العقل تساعدك على التخطيط بشكل فعال أما آلية النجاح (TRFCAS) فتساعدك على التفاعل مع هذه النتائج ومراقبتها . فكلتا الطريقتين تساعدانك على الاستمرار فى التركيز على أهدافك . وترمز كلمة (TEFCAS) إلى :

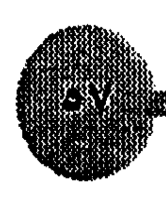
- التجربة (Trial)
- الحدث (Event)
- المردود (Feedback)
- الفحص (Check)
- الضبط (Adjust)
- النجاح (Success)

التجربة (Trial)

لكى تكون ناجحاً يجب عليك في المقام الأول أن تجرب أى شيء . وقد تكون هذه التجربة شيئاً جديداً تماماً ، أو ربما تكون إجراء أو نظاماً مختلفاً .

وعلى أية حال ، فإن لم تتح لنفسك فرصة للتجربة فى المقام الأول ، فإنك لن تتعلم أبداً .

تخيل أنك تريد أن تفتتح متجراً للملابس . فإن عنصر التجربة قد يكون قيامك بإجراء بحث ، وكتابة خطة لهذا المشروع ، والذهاب إلى البنك للتقدم بطلب لتسحب قرضاً لكى تبدأ به مشروعك . كما ستتضمن هذه التجربة أيضاً اختيار الملابس المناسبة ، والتعرف على العملاء والمتاجر المنافسة لك ، فى



المنطقة ، وكذلك التسويق والإعلان عن الافتتاح للجمهور المناسب . كل هذه عناصر يجب أن تشتمل عليها خريطة العقل الخاصة بخطة شركتك .

كما ينبغى أن يتم إدراج بحث عن المقارنة بين الشركات الأخرى والدروس التى تستفيدها منها . ومن المفيد جداً أن تتحدث إلى الأشخاص الذين أسسوا شركات مشابهة لشركتك . فإذا كانت شركاتهم ناجحة ، فربما يسعدون بتقديم يد العون لك . فاطلب منهم أن يعلموك خطوة بخطوة من خلال خبراتهم ، وفى نفس الوقت عليك أن ترسم خريطة عقل واجعل أحد المتاجر صورة مركزية لها . وبهذه الطريقة ستنتهى بصورة حقيقية لخبراتهم .

الحدث (Event)

إن النتيجة الحتمية للتخطيط الدقيق والتصرف التابع له هو الحدث . وفى مثل حالة متجر الملابس ، فإن الحدث سيكون هو عملية الافتتاح بالإضافة إلى الأسابيع أو الشهور الأولى فى عملية البيع . وبإمكانك أن تقيم حفل افتتاح لمتجرك ، وتدعو الناس إلى مشاهدة الملابس الموجودة فيه . فقد تنجح فى هذه الليلة فى عقد أولى صفقاتك .

ومن الممكن أن يكون الحدث هو أكثر الأجزاء رعباً آلية النجاح (TEFCAS) . فعندما تصل إلى هذه المرحلة لا يوجد تراجع أو استسلام . فهذه المرحلة هى المكان الذى سيكون فيه لإيمانك وثقتك بأن مشروعك فكرة جيدة ستجعلك فى مركز ممتاز .

وسوف يفيدك الرجوع إلى خرائط العقل الخاصة بخطة الشركة بين الحين والآخر ، لتذكر نفسك بالسبب الذى جعلك تقرر أن هذه الشركة فكرة جيدة ، وليذكرك أيضاً بالجوانب الفريدة من نوعها التى تتميز بها شركتك ، كما سيساعدك كثيراً على التركيز وزيادة ثقتك بنفسك . وإذا عودت نفسك على



خرائط العقل فى تصميم استراتيجية شركتك ، فإن هذا سيتيح لك الفرصة للتعرف على أهدافك سواء على المدى القصير أو الطويل .

المردود (Feedback)

يعتبر المردود عنصراً أساسياً فى عالم الأعمال ، ولكن غالباً ما يتم إغفاله . وإنه لمن الجوهرى والضرورى جداً فى أية مرحلة من مراحل المشروع أن تعرف مستوى أدائك إذا أردت التمكن من تحسين مشروعك . فإذا كان متجر الملابس الخاص بك يعمل منذ شهر - على الرغم من أنه بإحساس العمل تعد أرباحك فى هذا الشهر مؤشراً على النجاح - فإن العملاء فى الحقيقة هم أول مصدر لك لمعرفة المردود عن شركتك ، وبالتالى فعليك أن تسألهم عما يحبونه فى هذا المتجر ، وأيضاً عما يأملون فى تغييره .

وبوضع هذا فى الحسبان ، ارسم خريطة عقل واجعل " العميل " هو صورتك المركزية فيها ، وضع أى تعليقات يقولها على الفروع الرئيسية . وسوف يكون هذا هو تخطيطك لدفع عجلة شركتك إلى الأمام .

وكذلك فإن مرحلة المردود تعتبر وقتاً مناسباً لدعوة كل أصحاب المتاجر الآخرين الذين عرفتهم فى أثناء مرحلة التجربة لزيارتك . ولأنهم يعرفون طبيعة هذا المشروع ويفهمونه جيداً فسوف يكون بمقدورهم إسداء النصيحة المفيدة .

وسوف تكون هذه الزيارة أيضاً وقتاً مناسباً لتسأل معارفك عن مخاوفك التى تراودك . وسوف يشعرون بالزهو إذا تصرفت وفقاً للنصيحة التى أسدوها إليك فى مرحلة التجربة . ولذا فعليك أن تهتم كثيراً بأن تخبرهم بما استحسنت من أفكارهم وتجاربهم . فكل فرد - مهما كان موقعه فى وظيفته - يفخر كثيراً بالمردود الإيجابى .

الفحص (Checx)

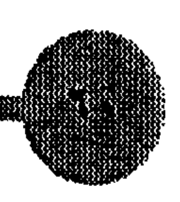
كشخص واقعي ، ينبغي أن تدرك تماماً أنه دائماً ما توجد عملية تعديل ، إن لم يحدث تغيير جذرى . وعنصر الفحص فى آلية النجاح هو المرحلة التى تتأكد فيها أنك تسير فى المسار الصحيح لتحقيق أهدافك الأساسية ، وأن التفاصيل الدقيقة للأنماط والنماذج النظرية الخاصة بمشروعك توضع فى حيز التنفيذ الفعلى .

وستكون هذه المرحلة عملية مستمرة كلما استمررت فى تطوير مشروعك . فمثلاً ، فى حالة متجر الملابس : هل الأضواء فى حجرة تجربة الملابس مضيئة بما يكفى ؟ وهل يريد العملاء أن يدفعوا ببطاقات الائتمان ، ولكن ليست لديك الأجهزة اللازمة لهذه الخدمة ؟ وهل ينبغى عليك تخزين بعض البضائع ؟

إن كل المشروعات والأعمال تشتمل على الفحص يومياً سواء كان عملاؤك يشعرون بالرضا أم يتلقون خدمات أفضل فى مكان آخر .

وحاول تجنب الوقوع فى شرك التسليم بأنك تعرف عملاءك جيداً وتعرف ما بداخلهم . فإذا كنت فى شك من طبيعة المتاجر التى قد يفضلونها على متجرك فيجب حينئذ أن تسألهم . فإنهم بذلك سيشعرون بالزهو لاهتمامهم شخصياً بشركتك . والأهم من ذلك أن ذلك سيجعلهم أكثر رغبة للعودة إلى متجرك بفضل تلك " اللمسة الشخصية " .

وازن أداءك حتى الآن بأهداف شركتك ، وذلك برسم خريطة عقل للمستوى الذى تقف عنده شركتك . ويمكنك استخدام التعليمات الخاصة بخرائط العقل فى إعداد خطة للشركة تمثّل مرشداً يساعدك على رسم خريطة عقل تقيم بها أداءك حتى الآن . فالاستمرار مع كل فرع خطوة بخطوة سيعطيك فكرة واضحة



صفحة فارغة
خطأ مطبعي

صفحة فارغة
خطأ مطبعي

عندما تخطط لأى شيء ، سواء على نطاق واسع أو ضيق ، استعن دائماً بآلية النجاح (TEFCAS) لكى ترصد وتشاهد محصلة ما تضعه فى حيز التنفيذ . وسوف يساعدك هذا أيضاً على التعرف على المواطن التى تحتاج إلى التركيز فى المشروع الذى بين يديك ، كما أنه سيزيد من فرصتك فى تحقيق النجاح على المدى الطويل .

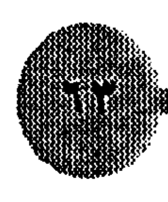
(أبرز أهميتك)

كان " تونى دوتينو " صاحب مكتب " دوتينو للاستثمارات " فى نيويورك - يعمل فى شركة (IBM) وكان مسئولاً عن اختيار الموظفين أثناء عمله فى هذه الشركة . فيقول :

" لقد اعتدت فى أثناء عملى فى شركة (آى . بى . إم - IBM) الاطلاع على السير الذاتية التى أتلقاها ، وكنت أضع خطاً تحت كلمات أساسية . فكنت أبحث عن نماذج إبداعية متحمسة مفعمة بالنشاط والحيوية ، ولكن كان معظم الأشخاص يكتبون سيرهم الذاتية بطريقة تبعث على الملل والنوم " .

" ونصيحتى إلى هؤلاء الأشخاص هى أن يرسموا خريطة عقل . وأود أن أقول لهم : " دعونا نرسم صورة للشكل الذى تبدو عليه كنجم العرض ! والخطوة الثانية هى رسم فروع لخمسة أشياء تقوم بها وينبغى أن توضع فى الصفحة الأولى فى جريدة " وول ستريت " .

" وعلى حسب خبراتى ، أرى أن استخدام هذه العملية يوفر نسبة نجاح تبلغ ٩٠٪ ليحصل الناس على الوظائف التى يبغونها . وبشكل مفاجئ تصبح لديهم رسالة مختلفة تماماً " .



التخطيط لإعداد السيرة الذاتية

كما سيخبرك أى شخص مرَّ بعملية توظيف أحد الأفراد فى وظيفة ما ، فإن فحص عدد غيرِ محدد من السير الذاتية قد يكون شيئاً مملاً . ولكن هؤلاء الذين يفكرون تفكيراً يتسم بالذكاء والإبداع يتمهلون ويركزون فى تقديم سيرهم الذاتية بخيال وجمال يجعلها تبرز بين تلال السير الذاتية الأخرى .

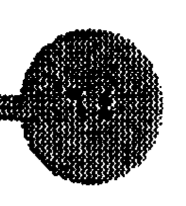
وحتما سيساعدك رسم خريطة عقل لسيرتك الذاتية على التخطيط لها بطريقة تستحق وضعها فى جريدة " وول ستريت " . كما ستساعدك على تذكر كل شيء فيها ، وستسهل عليك الأمر كثيراً فى أثناء مقابلة العمل للتحدث عن خبراتك ومدى توافق خبراتك مع صاحب العمل .

وعلى حسب الشركة التى تتقدم إليها بطلب الوظيفة ، فربما يتوجب عليك أن ترسل خريطة العقل الخاصة بسيرتك الذاتية بجانب السيرة الذاتية التقليدية . وإذا تمَّ رسم خريطة العقل بشكل جميل وألوان مختلفة فإنها ستفوق وزنها ذهباً فى العروض . وينبغى أن تكون مفصلة ومعروضة بشكل جيد تبرز شخصيتك وما تريد أن تصبح عليه فى صفحة واحدة . مبدع فى طريقة تفكيرك ، ولا تخش القيام بأشياء مختلفة ومميزة . فأى مشروع جيد يتطلع للمستقبل يريد أن يوظف أفراداً يتسمون بهذه الصفة ، ألا وهى الإبداع .

ارسم خريطة عقل لسيرتك الذاتية

١ ابدأ بِصورة لكِ فى المركز ، ومن الممكن أن تكون صورتك الشخصية أو رسماً تخطيطياً لك أو خلافه .

٢ ارسم فروعك الرئيسية وأطلق عليها اسم " المهارات " ، و " الخبرة " ، و " التعليم " ، و " الاهتمامات " .



٣ تحت كل عنوان ، تعمَّق بشكل أكبر باستخدام الفروع الثانوية ، فمثلاً : يمكنك أن ترسم تحت كلمة " المهارات " فروعاً لـ " قيادة السيارة " ، " الكتابة على الكمبيوتر " ، " الكتابة بخط اليد " و " تحدث اللغة الفرنسية " .

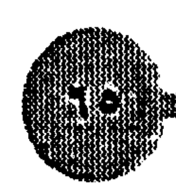
٤ استكشف كل فرع من تلك الفروع الثانوية بواسطة فروع ثانوية أخرى ، فعلى سبيل المثال : اكتب فرع " الكتابة على الكمبيوتر " سرعتك في الكتابة ، وتحت فرع " اللغة الفرنسية " اكتب " محادثة " ، أو " الطلاقة " والتزم بكلمة واحدة في كل خط ، ولا تحجم عن التقدم في التفاصيل . ففي هذه المرحلة يكون هدفك بكل بساطة هو تقديم نفسك بوضوح وتألق .

٥ ارسم صوراً على خريطة العقل الخاصة بك . وإن لم تكن فناناً ، وأردت أن ترسل خريطة العقل الخاصة بك إلى الشركة التي من المحتمل أن تعمل بها ، ولكنك تعتقد أنها يجب أن تبدو أكثر فعالية بشكل عملي عن الرسم اليدوى ، فيمكنك أن تستخدم برامج رسم خرائط العقل على أجهزة الكبيوتر مثل برنامج (مايند جينوس - **Mind Genius**) لكي تعيد رسم خريطة العقل التي رسمتها من قبل بخط يديك .

خطط وقتك باستخدام خرائط العقل

يعتبر تخطيط الوقت أحد أهم استخدامات خرائط العقل في مكان العمل . ومن أهم المشكلات شيوعاً في الأشكال التقليدية لتخطيط الوقت هي :

- التخطيط الخطي الذي يخفي الهيكل الكلي اللازم لما تتمنى إنجازه .
- التأكيد الشديد على المدى القصير .
- الفشل في التعرف على الأولويات الحقيقية .
- " إطفاء الحريق " - التعامل مع الموضوعات الطارئة بدلاً من التعامل مع الموضوعات الأكثر شمولاً .



- طرق غير متناسقة تؤدى إلى فقد العناصر الأساسية أو جميع المجالات اللازمة لنجاح خطتك .

وتستطيع خرائط العقل أن تساعدك على تجنب تلك المشكلات ، حيث إنها ستوضح لك الصورة بأكملها ، وبالتالى ستتيح لك الفرصة لرؤية الأمور سواء على المدى القصير أو الطويل .

كما أنها ستزودك بصورة متكاملة تشتمل على كل من العناصر الأساسية والثانوية في هيكل متناسق . وبسبب هذا البناء المتكامل ، فإن خرائط العقل ستمكنك أيضاً من اتخاذ قرارات أفضل عندما يتعلق الأمر بترتيب الأولويات وتخطيط العمليات التنفيذية .

وبالإضافة إلى ذلك ، فإن خرائط العقل ، بفضل هيكلها المنطقى والمترابط ، ستتعرف تلقائياً على المجالات التى يجب أن يشملها التخطيط ، وستقلل من احتمالات نسيان أو ترك أى شىء مهم .

إن استغلال وقتك بطريقة جيدة يمكنك من تنظيم حياتك ، ويفسح لك مجالاً كافياً لمارسة نشاطاتك والتزاماتك . كما أن إدارة وقتك بشكل فعال ستؤدى بك إلى امتلاك الوقت الكافى خلال اليوم لأداء عملك ، للشعور بالارتياح وأنت تتعامل مع الصعوبات التى قد تقع فى آخر لحظة . وبهذه الطريقة سيقل الشعور بالتوتر أو الهلع والخوف .

الجدولة

يبدو أن الجميع اليوم يعيش حياة يغمرها القلق مع التزايد المستمر لمتطلبات الحياة التى تفوق ما لدينا من وقت ، ومن المحتمل أن يعرضك هذا للمخاطر فى حالة الإفراط فى الجدولة .

تخطيط الدروس باستخدام خرائط العقل

يعمل " توم " مدرساً للعلوم بإحدى المدارس الثانوية فى " لانكاستر " . وهو يستخدم خرائط العقل فى تقييم ما يعرفه التلاميذ ، ويخطط دروسه وفقاً لذلك فيقول :

" بداية ، تعرفت على خرائط العقل منذ سنوات عديدة . وعندما بدأت عملي في التدريس ، قررت أن أجرب استخدام خرائط العقل كنشاط أبدأ به موضوعي . وكانت تجربتي في ذلك ناجحة جدا لدرجة أنني منذ ذلك الحين وأنا أستخدمها في تعليم الأطفال من سن ٧ ـ ١١ عاماً .

والآن ، كلما بدأت في موضوع جديد ، أطلب من تلاميذى أن ينسخوا العنوان الرئيسي للموضوع في منتصف إحدى الصفحات وأن يرسموا منه فروعاً بكلمات مرتبطة بالموضوع لكي يقوموا بتفصيل أفكارهم . وهي معرفة وفهم الموضوع . ويعتبر رسم خرائط العقل نشاطاً يمكن الوصول إليه ولكنه يتسم بالتحدى ، وأجد أن تلاميذى يستمتعون فعلا بهذا النشاط كما أنهم يحرصون على المشاركة بأفكارهم في الاجتماعات الكبرى .

وعلاوة على ذلك ، فإن خرائط العقل تساعدنى على التعليم بشكل أكثر كفاءة وفعالية : حيث يمكننى الحصول على فكرة جيدة للمعرفة السابقة للتلاميذ وعن فهمهم للموضوع من خلال خرائط العقل التى رسموها ، ويمكننى عن طريقها أيضاً التعرف على أخطائهم والنقاط التي يسيئون فهمها . وهذا يعنى أننى يمكننى أن أخطط دروسى حسب الاحتياجات المختلفة لكل فصل . فخرائط العقل تجعل وظيفتى أسهل ، كما أنها تساعدنى على أن أكون معلماً أفضل كفاءة وتميزاً " .



فإذا قمت بجدولة كل ساعة فى كل يوم ، فإنك ستجد أنك قد خدعت نفسك ، ولن تجد وقتاً لكى تمارس فيه هواياتك واهتماماتك الأخرى . فالمخ يتوصل إلى أكثر أفكاره إبداعاً عندما يكون مستريحاً ومسترخياً ، أما إذا أثقلت على نفسك باجتماعات ومواعيد طوال الوقت فمن المحتمل ألا تتمكن من التوصل إلى أفكار مبتكرة ومبدعة .

وبدلاً من مواجهة سيل لا يتوقف من المواعيد والالتزامات والارتباطات ، يمكنك استخدام خرائط العقل كأداة أساسية لإدارة وقتك كى تساعدك على تنظيم وقتك سواء على نطاق ضيق أو واسع ، وأيضاً على المدى الطويل والقصير .

وسوف يساعدك هذا على التركيز على أولوياتك ؛ وبالتالى فلن تعانى من الشعور بضيق الوقت وعدم وجود أى فراغ لك ولو لتتنفس !

إدارة الوقت لفترة طويلة : ارسم خريطة عقل لعامك القادم مُسبقاً

ينبغى عليك أن تمهل نفسك بعض الوقت لكى تسترجع فى ذاكرتك الاثنى عشر شهراً الماضية ـ مستخدماً فى ذلك خريطة العقل ـ بما فيها من أحداث أساسية ونجاحات ، سواء على المستوى الشخصى أو المهنى . ومن الممكن أن تكون هذه العملية عبارة عن عملية مثيرة وتنويرية تمدك بتغذية استرجاعية جيدة . كما أنها عملية مهدئة حيث إنها تمكنك من الجلوس والاسترخاء والنظر إلى ذكرياتك فى هذه الفترة نظرة متأملة .

وبعد انتهائك من استرجاع السنة الماضية ، يمكنك استخدامها كنقطة انطلاق لتخطيط وقتك للسنة القادمة .



توفير الوقت باستخدام خرائط العقل : رأى الخبير

كـان " جيفـرى مـاير " الخـبير فـى إدارة الوقـت ومؤلـف كتـاب " Time Management for Dummies " . حريصاً جداً على تـدوين الملاحظات . والآن ، وبعدما أدرك أن خرائط العقـل تسـاعد كـثيراً فـى خلق روابط بين الخواطر والأفكار ، اهتدى إلى الاستعانة بها دائماً .

فهو يؤمن بأن خرائط العقل ساعدت فـى انطلاقـة إنتاجيتـه ، كمـا أنه يستخدمها فى أى شئ بدءاً من تدوين الملاحظات فى الاجتماعـات وحتى تنظيم المواد وإعدادها للنشر . وهو يقول :

" إن رسم خرائط العقل يمكننى من إنجاز ما اعتاد أن يستغرق ساعات ، بل أيام أحياناً فى دقائق فقط " .

ولقد تعلّم عملاؤه أيضاً كيفية رسم خرائط العقل ، ونتيجة لذلك فقد استمتعوا بجلسات عصف ذهنى أكثر فاعلية ، كما شعروا بارتياح كـبير فى الوفاء بالمواعيد النهائية لإنجاز أى عمل ، وكذلك حظوا بدعم كـبير لإنتاجيتهم .

ارسم خريطة عقل لأهدافك فى الاثنى عشر شهراً القادمة ـ بما فيها الصحة والأهـداف الشخصـية اللازمـة لتطـوير نفسـك ، وكـذلك تـوفير وقـت للراحـة والاسترخاء . خطط لسنة مثالية تشمل كل تلك العناصر . فـإذا أعطيـت نفسـك بعض الوقت لتفكر فيما تريده من السـنة القادمـة ، فإنـك سـتتمكن مـن إعـداد وتنظيم جدول أعمالك ـ للأحداث التى لا يمكـن التنبـؤ بهـا . وبهـذه الطريقـة



فإنك لن تعانى هاجس المعاناة من الإنهاك ، وستحظى بالرضا لتحقيقك أهدافك .

وعندما تؤسس هذا البناء الواسع الضخم ، سيكون أسهل كثيراً أن تنطلق فى إعداد خرائط العقل لأسابيع وشهور مقبلة . بالإضافة إلى المشروعات المحددة التى تعرف أنها فى الطريق إليك .

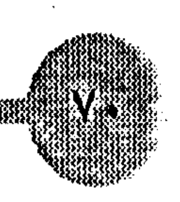
إدارة الوقت لفترة قصيرة : ارسم خريطة الأسبوع القادم مسبقاً .

يعتبر رسم خريطة عقل لأسبوعك القادم شيئاً يستحق الاهتمام حيث إن ذلك يحميك من الهلع والقلق بسبب المتطلبات المستمرة على حساب وقتك .

فإذا اعتدت على إعداد خريطة عقل للأسبوع مسبقاً ، فإنك ستصبح معتاداً أيضاً على التفكير فيما هو أبعد مما يحويه لك كل يوم فى كل مرة ، وما يمكنك تحقيقه فى هذا اليوم . والمشكلة التى توجد فى العديد من وسائل التخطيط ، وخاصة الإلكترونية منها ، هى أنها تستمر فى التركيز على اليوم الحالى . أما مع خرائط العقل فإنك ستنظر إلى الصورة الأكبر وتركز بشكل أكثر وضوحاً على الأهداف متوسطة المدى بدلاً من الاهتمام بالثمانى ساعات المقبلة فقط .

كما أن خريطة العقل لأسبوع مقبل لها ميزة إضافية وهى قدرتها على احتوائها على أولوياتك الخاصة بحياتك خارج نطاق العمل ، وبالتالى فإن صحتك والأحداث المهمة الأخرى ، والأعياد والمناسبات الشخصية لن يتم إغفالها عندما يمر الأسبوع سريعاً .

وقد تجد فى أسبوع معين ـ على سبيل المثال ـ أن لديك فى عقلك أشياء كثيرة . فإذا كنت ستكتب لهذا قائمة خطية ، فقد تبدو هذه القائمة كما يلى :



- عيد ميلاد زوجتك يوم الثلاثاء .
- حفل عشاء مساء الخميس .
- تقديم عرض لأحد العملاء صباح الجمعة .
- مقابلات عمل لاختيار موظفين جدد ، يوم الثلاثاء بعد الظهر ، وصباح الأربعاء .
- الموعد النهائى لإعداد أحد العروض : يوم الخميس بعد الظهر .
- إحضار القطة من عند الطبيب البيطرى صباح يوم الاثنين .
- شراء بطاقة تهنئة وهدية لزوجتك : يوم الاثنين فى وقت الغداء .
- زيارة طبيب الأسنان : يوم الأربعاء فى وقت الغداء .
- الاجتماع بفريق العمل صباح يوم الاثنين .

أما إذا قمت برسم خريطة عقل ، فستجد أن التعامل مع حياتك المهنية والتزاماتك الشخصية أسهل كثيراً من التعامل معها من خلال قائمة خطية . ألق نظرة على خريطة العقل الملونة الخاصة بأفكار حول كيفية رسم خريطة عقل لأسبوعك المقبل مسبقاً .

وعلى الرغم من أنه قد يكون محفوراً فى ذاكرتك أن يوم الثلاثاء هو عيد ميلاد زوجتك ، فإن لم تضع فى جدولك أن تذهب للتسوق لشراء هدية أو بطاقة تهنئة يوم الاثنين ، فإنها ستغضب - وسيكون لها حق فى ذلك - إن عدت إليها خاوى الوفاض . أما إذا استخدمت خريطة العقل فهذا سيزيد من تركيز عقلك على الوقت الذى تستطيع أن تعد فيه جميع الأمور . فعلى سبيل المثال : إذا أردت أن تدعو زوجتك لتناول العشاء خارج المنزل فى عيد ميلادها مساء يوم الثلاثاء ، فإن خريطة العقل ستكون بمثابة مذكرة عقلية لك .

وبالمثل ، فإن لديك أعمالاً لها موعد نهائى خلال الأسبوع ، وأعمالاً أخرى مختلفة ملحة يجب أن تنتبه إليها . وباستخدام خرائط العقل ستتمكن من التخطيط لحمل العمل ؛ وبالتالى لن يتم إغفال أى شىء . وبالإضافة إلى ذلك



فإن رسم خريطة العقل الأسبوعية الخاصة بك سوف تلفت انتباهك إلى خرائط العقل الأخرى التي يجب عليك إعدادها ، كأن ترسم خريطة عقل خاصة بالأسئلة التي تريد توجيهها يومى الثلاثاء والأربعاء إلى المتقدمين للوظائف عندما تقابلهم .

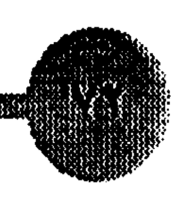
الذاكرة الجيدة تساعدك على التخطيط

إن تذكر الأشياء التى خططت لها شىء مهم كأهمية تنظيم وقتك أو مشروعك . وقد لا تتواجد معك خريطة العقل دائماً بين يديك ، مثلما يحدث في مقابلة عمل ، أو فى لقاء مفاجئ ومرتجل مع مديرك بجوار مبرد الماء مثلاً ، وبالتالى فإنه لشيء يستحق الاحتفاظ بالمعلومات فى رأسك . فالمعرفة تولد الثقة ، وإذا كنت واثقاً فيما تعرف ، فإن الآخرين سيثقون بك .

والأفضل من ذلك . هو أن خرائط العقل لا تساعدك على تنظيم نفسك وترتيب أفكارك فحسب ، بل إنها أيضاً تجعل تذكر ما تحتاج معرفتة شيئاً أكثر سهولة . وهذا لأن عملية رسم خرائط العقل تساعد على تحسين ذاكرتك .

ولقد ساد لسنوات عديدة اعتقاد خاطئ بأن الذاكرة لها سعة محدودة ، مثل القرص المرن أو الصلب في الكمبيوتر ! وفى الواقع لقد أصبح معروفاً أنه كلما قمت بتدريب ذاكرتك ، أصبح من الأسهل عليك تذكر الأشياء .

ويفخر المخ البشرى بوجود مائة تريليون من الوصلات التى تربط ملايين الخلايا العصبية . وكل وصلة من الممكن أن تكون جزءاً من الذاكرة ـ وهذا دليل مادى على أن الذاكرة فى المخ لا يمكن أن تكون ذات سعة محدودة . والصعوبة الوحيدة التى ستواجهها هى تخزين كل هذه المعلومات بالطريقة الصحيحة . ولكى تفهم ذلك لابد أن تعرف أن التذكر يرتكز على مبدأين يتسمان بالعمق والبساطة الشديدة :



فهذان المبدآن هما حجر الأساس لرسم خرائط العقل ، والتى تستخدم الجمع بين الألوان والصور والكلمات الفردية والفروع المترابطة . وقد تسبب استخدامنا للطرق التقليدية فى أخذ الملاحظات فى إهمال هذين المبدأين الأساسين . ولكن مع الفهم المتزايد لأهمية الخيال وتداعى الأفكار أيضاً كقوى تقود إلى النجاح فى أى عمل ، فقد تزايد إدراك أهمية تلك المهارات .

حسِّن قدرتك على التذكر

اقرأ الجمل التالية التى تخص التعلم والتذكر ، وانظر ما إذا كانت تنطبق عليك أم لا :

" إننى أتعلم بشكل أفضل إذا حصلت على فترة راحة كل ساعة " .
" إننى أتعلم بطريقةٍ أكثر فاعلية إذا تم تكرار أى شيء أمامى " .
" إننى أتعلم كثيراً عن الأشياء البارزة الفريدة من نوعها " .
" يقل مستوى تعلمى فى منتصف فترة التعلم " .
" يزيد مستوى تعلمى فى بداية ونهاية فترات التعلم " .
" إننى أتعلم بشكل أكثر كفاءة إذا كانت الأشياء مترابطة " .

إذا فكرت ملياً فى المدى الذى تجد فيه هذه الجمل متماثلة مع خبراتك ، فإن هذا قد يعطيك بعض الدلائل التى تخص كيفية التحسين من أداء ذاكرتك . وقد يبدو هذا غريباً ، ولكن الكثير من الناس فى مجال الأعمال تنتابهم مخاوف حقيقية من إعمال الذاكرة لديهم بشكل فعال ، مفضلين فى ذلك استخدام الطرق التقليدية التى يستخدمونها منذ أيام الدراسة .



خوض الامتحانات للترقى فى العمل

تتوقع كثير من الشركات والتخصصات منك أن تخوض امتحانات لكى تترقى فى وظيفتك أو لكى تصبح مؤهلاً لها بشكل تام . وتتوقع كثير من الشركات من موظفيها أن يعدوا أنفسهم لتلك الامتحانات التى تكون خارج ساعات العمل ، وبالتالى فإنه من المهم أن تخطط جيداً للمراجعة وتعطى لنفسك أكبر فرصة للنجاح .

والمشكلة الأساسية فى المراجعة استعداداً للامتحانات هى أن هذه العملية قد تكون مملة جداً ؛ وخاصة عندما تكون متعباً بعد قضاء يوم عمل طويل . فمعظم الملاحظات والمراجعات التى يتم تدوينها فى المحاضرات تتكون من نص أسود اللون على ورقة بيضاء . وبالتالى فإن نقص الصور والألوان يجعل عملية استخدام المخ شيئاً أكثر صعوبة ، ومن ثم فإن ذاكرتك من الممكن أن تصبح عاجزة وتتوقف عن النمو .

ولذا فينبغى أن تكون خرائط العقل هى الأداة رقم واحد بالنسبة لك فى المراجعة والإعداد للامتحان ، وذلك لأن الطريقة التى تستخدم فيها الألوان والصور والروابط بين الأفكار ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمبادئ التذكر التى تتمثل فى الخيال وتداعى الأفكار . كما أنها تمكنك أيضاً من مراجعة كل شىء قد تعلمته حتى الآن ـ ويكون هذا كله على صفحة واحدة بدلاً من مئات البطاقات المنفصلة أو الصفحات التى تدون عليها الملاحظات .

وفى أثناء الامتحان نفسه ، ستظهر خريطة العقل بشكل ساحر على الشاشة الداخلية لعقلك ، لتسمح لك بالتوصل إلى المعلومات تقريباً كما لو كانت هذه المعلومات أمامك فى كتاب مفتوح .

لقد اتضح مراراً أن خرائط العقل هى أكفأ طريقة فى الاستعداد لأى امتحان .



استحضار الإجابات إلى الذهن بواسطة خرائط العقل

تقوم الدكتورة " رينى بورتون " ، طبيبة علم نفس الطفل فى " لندن " ، باجتياز الامتحانات لما يزيد على عشرين عاماً . وقد أحدثت خرائط العقل تغييراً كبيراً فى قدرتها على استدعاء الحقائق فتقول :

" إننى كطبيبة يجب أن أستمر فى اجتياز الامتحانات إذا أردت أن أتقدم لمناصب أعلى ، ولذا فإننى اضطر إلى المراجعة لهذه الامتحانات بين ساعات العمل الطويلة . وخرائط العقل وسائل مفيدة جداً لتعزيز تلك المراجعة التى أقوم بها . فأنا دائماً أحظى بذاكرة قوية للأشياء البصرية ، ولذا فقد وجدت أن خرائط العقل طريقة أكثر فعالية للتحفيز على الذاكرة ، وخاصة عندما أكون متعبة بعد دوام عمل طويل ، أو حينما أكون مضطرة للعمل ليلاً .

إن خرائط العقل يمكن تذكرها أكثر من قائمة الحقائق الجافة . فهى تساعدنى على تذكر المعلومات بطريقة غير خطية ، وهو أمر جوهرى عندما اضطر إلى كتابة مقالات الامتحان التى تتطلب تفكيراً شمولياً . وبدلاً من خوض محاولة مرعبة وخرقاء لاستدعاء الحقائق من أعماق ذاكرتى ، فإننى أجد أنه يمكننى استحضار خرائط العقل الخاصة بهذا الموضوع إلى ذهنى واستدعاء المعلومات الموجودة عليها . وحتى هذه اللحظة ، مازلت اجتاز كل امتحانات الدراسات العليا التى أخوضها . ومن المؤكد أن خرائط العقل قد سهلت على كثيراً المراجعة خارج ساعات العمل بشكل فعال ، سهلت أيضاً من عملية الترقى فى وظيفتى " .

منع هفوات الذاكرة

إن إعداد الخطط شيء جيد ، ولكن من الممكن أن نعاني أحياناً من هفوات الذاكرة في أكثر اللحظات حرجاً . فإذا كنت منهكاً نتيجة الإفراط في العمل ، فإنه من الممكن أن ينسى عقلك أبسط الأمور .

ومن الممكن دمج جميع المقترحات التالية في خرائط العقل ، لتجعلها أسهل في استدعاء المعلومات الأساسية .

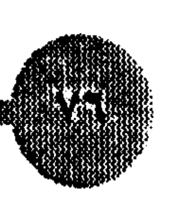
تأثير " فون ريستورف "

قام عالم النفس " هويج فون ريستورف " عام ١٩٣٣ م بنشر وثيقة تقول بأن احتمال تذكرنا لعنصر ما على إحدى قوائم تزداد نسبته عندما يكون هذا العنصر بارزاً وواضحاً . فعلى سبيل المثال : إذا كان لديك قائمة أعداد ومن بين هذه الأعداد كان يوجد حرف في المنتصف ، فإن الاحتمال الأكبر أن تتذكر هذا الحرف ـ وهذا بكل بساطة لأنه مختلف عن كل شيء آخر في هذه القائمة ، وهذا هو ما يعرف بتأثير " فون ريستورف " .

وبهذه الطريقة يمكنك أن تساعد نفسك على تذكر أى شيء ، وذلك بأن تجعله شاذاً أو مضحكاً . وهكذا فإن هذه الطريقة تجعل هذا الشيء بارزاً ومن المحتمل أن يبقى خالداً في ذاكرتك . فإذا كنت مرحاً وتستمتع باستخدام ذاكرتك بهذه الطريقة ، فستندهش جداً مما يمكنك تذكره .

تخيَّل هذا

يعتبر التخيل والتصور من أسهل الطرق على التذكر . فهذا يستخدم الجانب الأيمن من المخ ، وبالتالى فهو يساعد المخ كله على التذكر . كما أن هذا يجعل من استخدام الذاكرة شيئاً ممتعاً ومحفزاً ، بدلاً من أن يكون عملاً مملاً ورتيباً .



وتعتبر الصور الملونة أسهل كثيراً فى تذكرها من الكلمات ، حيث إنه يمكنك تذكر أى شىء عن طريق ربطه بصورة مفعمة بالحيوية والحركة . فإذا قام العقل بالربط بين الأفكار ، فإنه سيزداد احتمال تذكرك للأشياء ، لأن هذا يجرى وفقاً لعملية إبداعية . وإذا استخدمت عقلك الإبداعى فى جعل الترابط مضحكاً ، أو فكاهياً ، أو شاذاً ، أو خيالياً ، أو مثيراً ،فإن احتمال تذكره لهذه الأشياء سيزداد .

الموسيقى وفن الاستذكار

يوجد أسلوب آخر تم اختباره وتجربته لاستخدام الذاكرة ، وهو فن الاستذكار . فإذا نظمت قصيدة شعرية ، أو مقولة أو أغنية عن المعلومات التى تريد تذكرها ، فإنه على الأرجح سيتم حفظها فى الذاكرة ، ويسهل كثيراً استدعاؤها عند الحاجة . فكر فقط فى مئات وآلاف الأغانى الراسخة فى ذاكرتك . فبعد مقطوعة موسيقية صغيرة ستعرف فجأة بقية اللحن أو الأغنية ، حيث تجدها تخرج تلقائياً من بين شفتيك دون أية صعوبة تذكر .

ومن المحتمل أن تكون قد تعلمت حروف الهجاء ، وألوان الطيف وعدد أيام الأسبوع بتكرار أغان أو أقوال معينة . فإذا قمت بتطبيق نفس العملية على تذكر بيانات أكثر تعقيداً ، ستجد لأى مدى يمكن لمقطوعة موسيقية مختصرة أو قول مأثور أن يساعدك على استدعاء المعلومات فى ذاكرتك .

وسيلة الحياة

إن التعامل مع ذاكرتك بطريقة إبداعية سيعود عليك بكثير من النفع فى مكان عملك . فستصبح المعلومات رهن إشارتك لاستدعائها ، كما ستكون أول مرفأ يلجأ إليه رفقاء العمل والعملاء . وهذا لأن خرائط العقل تستخدم تركيبة قوية من الخيال وتداعيات الأفكار كوسيلة لـ :



- التخطيط .
- التفكير الإبداعى .
- حل المشكلات .
- إدارة المشروعات .
- إدارة الذات .
- التذكر .

فإن خرائط العقل هى وسيلة التذكر المثالية سواء لحياتك أو لعملك . فبمجرد أن تتوصل إلى فكرة ذكية أو خطة أو حل ، ستساعدك خرائط العقل على تطويق هذه الفكرة فى عقلك بإحكام وجعلها جزءاً لا يتجزأ منه . وبلغة التجارة ، فإن خرائط العقل لها منافذ بيع فريدة من نوعها .

التخطيط للتقدم

إن خرائط العقل وآلية النجاح (TEFCAS) من الممكن أن تكون مهمة جداً فى جميع جوانب التخطيط لحياتك العملية حيث إنها تمكنك من :

- تنظيم خططك فى العمل .
- تقييم التقدم الذى تحرزه خططك وتحديد مواطن التحسن .
- إعداد وتحديث سيرتك الذاتية بطريقة جذابة ومفعمة بالحيوية .
- تخطيط وقتك سواء على المدى القصير أو الطويل ، وبالتالى فلن تشعر بأنك واقع تحت أى ضغط ، كما أنها ستمكنك من الوفاء بالتزاماتك سواء الشخصية أو المهنية .
- تعزيز ذاكرتك والبقاء فى المقدمة .

ويعتبر التخطيط المسبق سواء على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل شيئاً مهماً وحساساً لأية شركة . وعندما تفعل هذا ، فإنك ستستخدم أفضل وأدق



المعلومات التى يجب عليك التعامل معها فى هذا الوقت . وعلى أية حال ، فإن الشركات ، مثل باقى مجالات الحياة ، دائماً فى حالة مستمرة من التقلب والتدفق ، وما قد تراه شيئاً مؤكداً فى يوم من الأيام ، قد يصبح احتمالاً مستبعداً فى اليوم التالى . وبالتالى فإن كل فرق العمل والهيئات الناجحة تدرك هذا التطور المستمر على أنه فرصة للتغير الإيجابى والمثمر ، وهذا ما سنتحدث عنه فى الفصل الرابع .

٤

التسلح بقــوى التطور

صفحة فارغة
خطأ مطبعي

صفحة فارغة
خطأ مطبعي

إدارة التطور فى مكان العمل

عندما تمر الشركة بفترة تطور ، فمن الواجب عليك أن تفكر سريعاً ، وأن تكون لك نظرة مستقبلية مرنة ، وأن تتمكن من اتخاذ القرارات المهمة التى تؤثر فى مستقبل شركتك على المدى القصير أو الطويل وأنت تحت ضغط .

ولتبسيط هذا الأمر - على عكس ما يحدث مع الوسائل الخطية للتفكير ، فإن خرائط العقل تمدك بفهم سريع لأى موقف يتطلب التطور . فخرائط العقل تخلق إطلالة عامة تولد خيارات عديدة للقرارات والتحركات .

التطور فى حيز التنفيذ

لكى تفكّر فى العناصر التى تسهم فى تحقيق النجاح ، فكّر فى الأشخاص والشركات التى تعجبك كثيرا ، واعكس أفكارك على خرائط العقل .

١ استخدم صورة مركزية قوية كأن تكون جائزة ، أو احتفالاً فى العمل يدل على نجاح هذه الشركات .

٢ اكتب أسماء الأفراد والشركات التى تعجبك على الفروع الرئيسية التى تتدلى من الصورة المركزية . وقد يكون الأفراد هم أولئك الذين تعرفهم أو الذين تعمل معهم ، ورجال الأعمال فى الصحافة . ومن الممكن أن تكون المشروعات التى تستخدمها فى أمثلتك فى أى شكل أو أى حجم ، بدءاً من شخصين يعملان معاً فى حجرة واحدة ، وحتى شركة عملاقة متعددة الجنسيات .

٣ على الفروع الثانوية اكتب صفات أفراد فريق العمل الذين تعجب بهم . والتزم باستخدام كلمة واحدة فى كل خط واستخدم الألوان .



وعندما تنظر إلى خريطة العقل التى انتهيت منها ، من المحتمل أن تجد نفس الصفات والموضوعات تتكرر . ومن المحتمل أيضاً أن تكون هذه هى الصفات التى تتوق إليها ، أو التى تفتقر إليها . وربما تلاحظ أيضاً أن هذه المشروعات والأفراد يوجد فيما بينهم شىء مشترك ـ وهو أنهم قد تطوروا بشكل واضح ومتكامل وبدون معاناة .

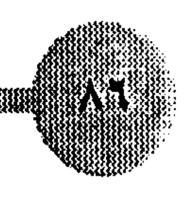
المرونة

تعتبر المرونة شيئاً ضرورياً لحماية شركتك ، فهى تقيك من أن تصبح قابعاً فى مكانك بدون تغيير ، وعاجزاً عن التحرك ، ومتمسكاً برؤية عفى عليها الزمن . ولكن باستخدام خرائط العقل ، ستتمكن من رؤية المجال الذى يجب فيه التغير ، وسترى كيف تتحرك للأمام بأفضل الطرق كفاءةً وإيجابية . فإذا بادرت واحتفظت بخريطة العقل الخاصة بمكانتك محدثة دائماً ، فإن هذا سيساعدك على التطور العضوى ، وبالتالى فإن التغير سيكون تدريجياً وتقدمياً ، بدلاً من أن يكون فى حالة مستمرة من التعامل مع الإزمات من خلال رد الفعل .

الخوف من الفشل

يخشى العديد من الشركات التغيير خوفاً من تجربة أى شىء جديد قد يفشل . وإذا كانت تلك هى الحالة معك ، فاستمر فى الرجوع إلى آلية النجاح " TEFCAS " (انظر صفحة ٥٧ ـ ٦٣) . فالدروس التى نتعلمها من الفشل قد تصبح أساساً للنجاح .

وقد تواجه مشكلات عويصة عندما تبدأ فى التطور . وبينما تطور من نفسك لتتأقلم مع الظروف المتغيرة ، فإنه من المحتم أن تستغرق قليلاً من الوقت لكى تعتاد على ظروفك الجديدة .



وعلى أية حال ، فإن بديل التطور هو الانقراض . فالاستعداد للتطور دائماً ما يعكس على الحياة نظرة مستقبلية مفعمة بالحيوية ، بما فى ذلك حياة العمل .

وسوف تساعدك خرائط العقل على رؤية الصورة الأكبر ، وكذلك السياق المهنى والشخصى للتغير . فخرائط العقل ستجعل عقلك فى حالة نشاط ويقظة ، فى حين أن الخوف من الفشل سيقيده ويعوقه .

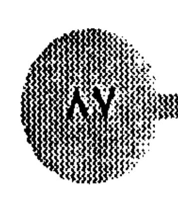
مسايرة اختيارات العميل

دائماً ما يحتار العملاء فى اختيارهم لأى جانب من جوانب الشراء ، ويمتد هذا بدءاً من نوع السيارة التى ينبغى شراؤها والمتجر الذى يمكن التسوق فيه وحتى الطعام الذى تريد تناوله .

ومن الممكن أن تؤثر عوامل عديدة فى كيفية اتخاذ هؤلاء العملاء لقراراتهم . فعلى سبيل المثال ، قد يشمل هذا الأمر روابط عاطفية قوية : " كل فرد فى عائلتى يشترى سيارة " فولكس فاجن " ، أو توجهاً أخلاقياً : " دائماً ما أشترى بيض الطيور البرية " . وبينما تظل بعض الأنماط فى سلوكيات الشراء ثابتة طوال حياة الزبون ، يتعرض البعض الآخر للتغير المستمر . أما فى العمل فإنه من الضرورى أن تظل مواكباً للتنوعات المستمرة فى متطلبات العملاء .

افهم نفسك كمستهلك

تمهّل فى التفكير فيما يقوله عنك سلوكك فى الشراء ، والتأثيرات التى تساعدك على تحديد خياراتك . ارسم خريطة عقل لهذه المنتجات والخدمات التى تعتبر نفسك مولعًا بها .



١ ينبغى أن تكون أنت الصورة المركزية فى هذه الخريطة ، ولذا فعليك أن تضع صورتك أو رسمًا لك فى المنتصف .

٢ ارسم فروعك الرئيسية . والتزم بوضع كلمة واحدة لكل خط مستخدماً فى ذلك أكبر المشتريات التى قمت بها خلال حياتك ، مثل السيارات ، وأدوات المطبخ ، والأدوات الكهربائية والأثاث . والآن فكر فى الأشياء الأخرى التى تنفق أموالك عليها مثل : الإجازات والملابس والطعام .

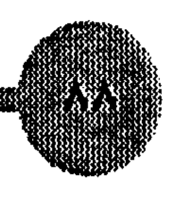
٣ استكشف كل فرع من الفروع الرئيسية بتفاصيل أعمق مستخدماً فى ذلك الفروع الثانوية ، بما فيها أسماء ماركات المنتجات التى تشتريها .

٤ وبعد ذلك ، فكر فى السبب الذى جعلك تكتب هذه المنتجات بعينها . على سبيل المثال : بالنسبة للسيارات ؛ إذا كنت قد رسمت فروعاً ثانوية مختلفة يحمل كل فرع منها نوع سيارة مختلفاً ، فكر إذن فى السبب الذى جعلك تشترى هذه الأنواع بعينها . ربما لأن لك صديقاً يمتلك سيارة قد أعجبت بها ، أو أنك قد جربت هذا النوع مؤخراً .

٥ طبِّق هذه العملية مع الفروع الأخرى . وتحت فرع " الطعام " قد تكون لديك متطلبات غذائية معينة أو حساسية لبعض الأنواع . وربما تهتم باتفاقية التجارة الحرة وترغب فى شراء منتجات عضوية من بيئة طبيعية معينة . وبالنسبة للملابس ، فربما تحب التعامل مع بعض المتاجر المعينة لأنك تثق فى مقاسات الملابس هناك ، أو لأن طريقة تفصيلها تروق لك وتناسب مظهرك .

تمهَّل وفكِّر جيداً فى الخيارات التى تتغير بمرور السنين . لماذا تم استبدالها وبماذا ؟ هل كان هذا تغيراً مفاجئاً أم تغيراً تدريجياً لتوجهك عبر السنين ؟

ويعتبر هذا تمريناً مفيداً يساعدك على فهم المظاهر العديدة للتغيير من وجهة نظر العميل . ومن الممكن أن يكون التطور ملحوظاً أو غير ملحوظ ،



متأثراً بنصيحة من الأصدقاء أو العائلة . كما أنه من الممكن أن يأخذ شكلاً جوهرياً عن طريق الإدراك الشامل لشركة معينة .

تعلم الاستعداد للتغيير

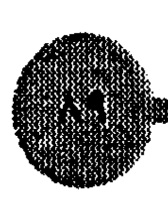
إن جميع الشركات المتميزة تحدث من المعرفة التي تنطبق (انظر إدارة المعرفة صفحة ١٥٤ ـ ١٥٦) على منتجها أو الخدمة التي تقدمها . وهذا يتضمن :

- التطوير المستمر للمنتج .
- اتجاهات السوق .
- معرفة المنافسين بالتفصيل .
- لمحة شاملة عن العميل .

ويعتبر تراكم المعرفة وكيفية إدارتها من أهم أساسيات أية شركة ناجحة . وهذا هو ما يمكن تلك الشركات من التفاعل مع المنافسة والتغيير بشكل خرائط العقل التحليلية والخاصة بالاستراتيجية الحالية الخاصة بالعميل الذى تنشده شيئاً مهماً وضرورياً . (انظر " رسم خريطة عقل للعملاء المستهدفين " صفحة ١٥٩) . وبما أن الشركة والسوق يتعرضان للتغيير ، فإنه من المحتمل أنك ستكون قادراً على تحديد العملاء الآخرين المستقبليين وكذلك المجالات المستقبلية الأخرى فى السوق .

غيِّر موقفك الخاص

إذا أردت تغيير موقفك الخاص فى العمل ، فإنه يجب عليك أولاً أن تنظر بهدوء إلى نفسك وتحدد بالضبط ما يجب عليك تغييره . فإذا كنت مثلاً لا تستطيع " تحمُّل وظيفتك " ، فما هو الشيء الذى لا تحبه فيها ؟ هل هى



طبيعة العمل ، أم ثقافة الشركة أم هل تريد المزيد (أو القليل) من المسئوليات ؟ أم أنك تبحث عن وظيفة جديدة تماماً ؟

ربما تعتقد أنه دائماً ما يتم تجاهلك فى الترقية . وفى كل يوم ترى الأعضاء الآخرين فى فريقك تتم ترقيتهم ، ولذا فإنك تتساءل عما يفعلونه من صواب وما ترتكبه من أخطاء . وربما تكون قد استسلمت وتأقلمت مع حقيقة أنك لن تتقدم أبداً .

ومهما كانت المشكلة ، فلقد حان الوقت لتسليط بعض الضوء على الموقف . وأول خطوة لتشخيص المأزق الذى تمر به هو أن ترسم خريطة عقل لوظيفتك الحالية ومشاعرك تجاهها .

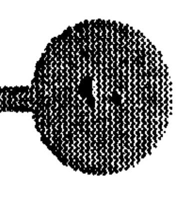
ضع خطة من أجل تطورك الشخصى : الجزء الأول

١ خذ وقتاً كافياً لتحديد صورتك المركزية . وينبغى لهذه الصورة أن تعكس المشاعر التى تنتابك تجاه عملك .

٢ ارسم فروعاً رئيسية لكى تتحرى الوظيفة ، وعبء العمل ، وطبيعته ، وكذلك الشركة وفريق العمل الذى تعمل من خلاله .

٣ فى الفروع الثانوية استمر موضحاً المزيد من التفاصيل : فقد يكون موقع المكان الذى تعمل به هو الذى يحبطك ، أو قد تكون هناك قضية أكثر جدية هى التى تجعلك تفكر بهذا الشكل . على سبيل المثال : قد تكون فى شك من مستقبل هذه الوظيفة أمامك ، وتتساءل عن التزاماتك تجاهها على المدى الطويل .

٤ استمر فى توجيه أسئلة لنفسك عن الوظيفة ، واستكشف هذه الأسئلة من خلال المزيد من الفروع الثانوية . وميِّز أفكارك وخواطرك بلون معين ، واستخدم الصور . هذا هو البرنامج العملى لمستقبل ملىء بالسعادة . وهذا بالطبع يستحق الوقت والجهد من أجل الحصول عليه .



فإذا استطعت رسم خريطة عقل لموقفك الحالى ، وقررت الآن أن تتخذ تصرفاً معيناً ، فإن خطوتك الثانية هى أن ترسم خريطة عقل لما تود عمله ، وأن تستخدم هذه الخريطة فى التقدم نحو مستقبل أكثر إشراقاً .

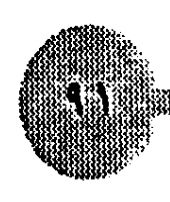
إن رسم خريطة عقل لما تود فعله حقاً سيجعل الأمر يبدو قابلاً للتحقيق بشكل أكبر . وفجأة تصبح حياتك زاخرة بالإمكانيات ، ولا تشعر بأنك حبيس موقفك الحالى . وعندما تتصور نفسك فى الموقف الذى ترغبه ، فإنك قد اتخذت أول خطوة لتحقيق هذا الأمر .

ضع خطة من أجل تطورك الشخصى : الجزء الثانى

١ فى خريطة العقل هذه استخدم صورة مركزية ترمز لأهم شىء تريده من المستقبل . وقد يتمثل هذا الشىء فى وظيفة معينة ، أو فى تغيير مقر الشركة ، أو فى هواية تريد أن تتعمق فيها ، أو ربما يتمثل فى تكوين أسرة . أما الحالة الموجودة فى صفحة (٩٣) فإن الصورة المركزية تمثل الانتقال إلى " فرنسا " .

٢ استكشف كيف يمكنك تحقيق ما تريده فى فروعك الرئيسية : وقد تشمل المسميات التى ستطلقها على الفروع موضوعات مثل : " التدريب " ، و " الوقت " ، و " المستقبل " ، و" المال " و " التوقعات " ، و" الفرص " ، و " الأهداف " .

٣ ومن تلك الفروع الأساسية ارسم فروعاً ثانوية تتعامل مع الجوانب العملية للتطور . (فى المثال الموجود بصفحة ٩٣ يوجد أيضا فرع يسمى بـ " الحاضر " والذى يعتبر شيئا يذكرك بسبب أهمية التطور ، وهناك أيضاً فرع يسمى " الوقت " يمثل خطة مختصرة للحياة على مدار الثلاث سنوات القادمة . وفرع " الأهداف " هو بالضبط فى هذه الحالة يمثل شراء بيت بمزرعة فى جنوب " فرنسا " للاستمتاع بتناول الإفطار



والنوم فى جو هادىء ، وما إلى ذلك ، وأيضاً للاستمتاع بتناول بعض العصائر . أما فرع " الكيفية " فيقترح وسيلة لإنجاز هذه الأهداف) .

٤ إذا وازنت خريطة العقل هذه مع خرائط عقل أخرى أعددتها مثل خرائط عقل " عملك " ، و " مهاراتك " ، فمن المحتمل أن تتوصل إلى العديد من الأفكار والحلول .

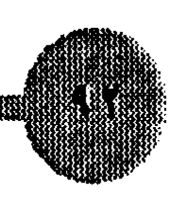
والآن بعد أن رسمت خريطة عقل للمركز الذى تريد الوصول إليه ، والطريق الذى يجب أن تسلكه ، فالخطوة الثانية هى تفعيل هذا الأمر . وفى كثير من الحالات يشتمل هذا على البحث عن وظيفة .

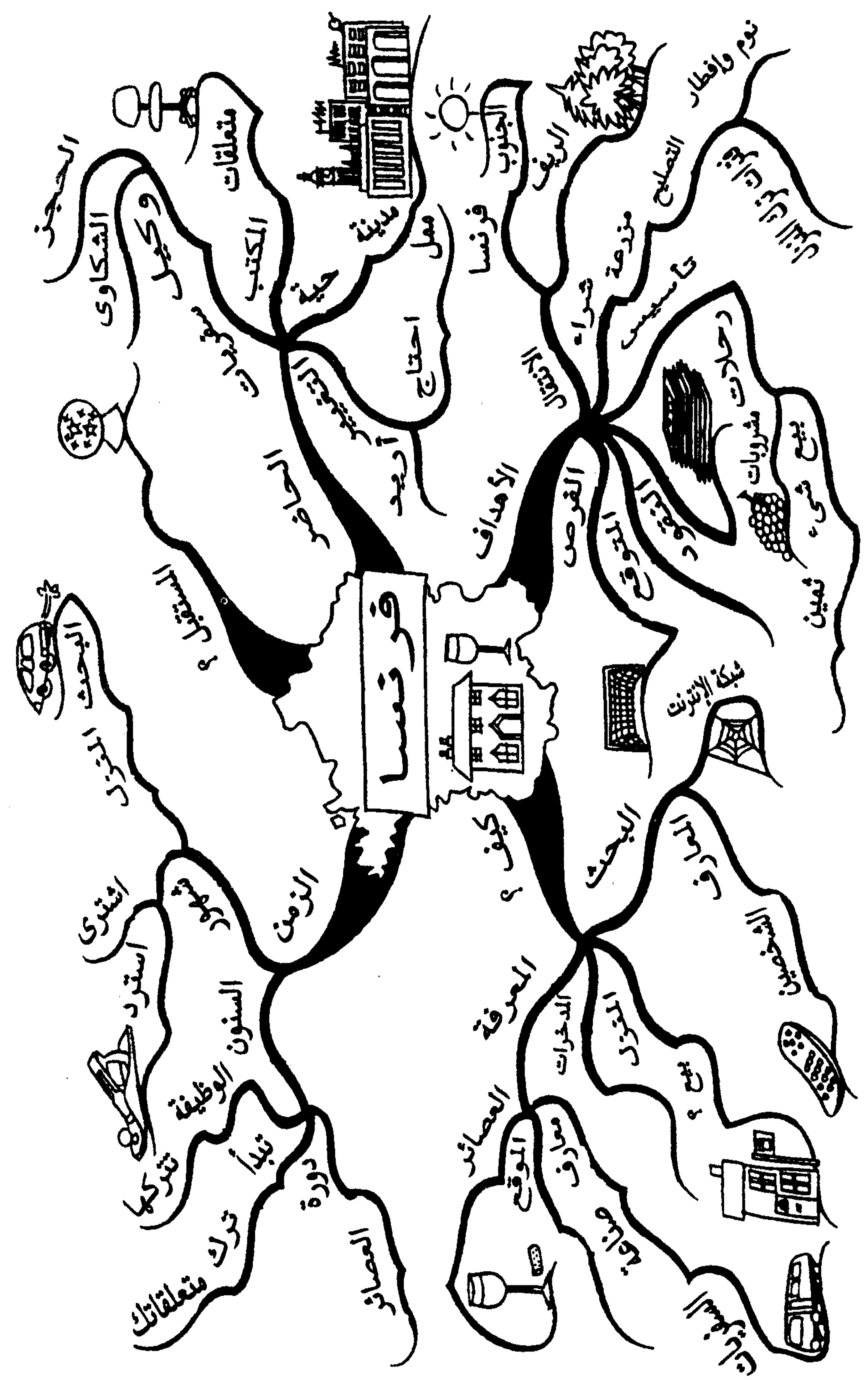
البحث عن وظيفة

عند تبدأ فى البحث عن وظيفة ، فمن الضرورى ألا تقرر ما تريده فعلاً من هذه الوظيفة فقط ، ولكن ما يمكنك التنازل عنه أيضاً .

وإذا رجعت إلى خططك للتطور الشخصى (الصفحات من ٩٠ – ٩٢) ستجد أنك قد حددت فعلاً الأشياء التى لم تعد تحبها فى الوظيفة ، والأشياء التى تتوق لإنجازها ، وكذلك حددت ظروف العمل التى تعتبرها ضرورية لتحقيق أهدافك .

على سبيل المثال : إذا كان لديك أطفال فى سن المدرسة وتريد أن تمشى معهم إلى المدرسة كل صباح وأن تعود بهم إلى المنزل بعد الظهر ، فإن العمل لنصف الوقت أو على الأقل العمل بعدد ساعات حرة بدون التقيد بوقت محدد سيكون مطلباً أساسياً لأية وظيفة تقرر الالتحاق بها . أما إذا كنت ستعمل من المنزل أو بشكل حر ، فإنك قد تحتاج أن تفكر أيضاً فى التأثير الذى سيحدثه هذا على باقى أفراد المنزل . فعلى سبيل المثال : إذا كانت هذه حجرة احتياطية ، فهل سيمكن للضيوف أن يناموا بها عندما يأتون للإقامة معك ؟ (انظر صفحة ٢٣٨ لمزيد من المعلومات) .





فرنسا
الزمن
الحاضر
المستقبل ؟
الأهداف
الفرص
البحث
كيف ؟
المعرفة
المدخرات
العصائر
الموقع
معارف
السنون
الوظيفة
تبدأ
دورة
تتركها
ترك متعلقاتك
اشترى
استرد
تطور
الكتب
متعلقات
مدينة
حية
عمل
احتاج
أبعد
الشكاوى
الحجز
فرنسا
الجنوب
الريف
مزرعة
شراء
تأسيس
التصليح
نوم وإفطار
رحلات
مشروبات
بيع شيء ثمين
شبكة الإنترنت
المعارف
الشخصيين
بيع ؟

وبالرجوع إلى خريطة العقل الخاصة بك ستتمكن من معالجة هذه النوعية من القضايا في مرحلة التخطيط ، ومن ثم تتمكن من زيادة تركيزك على تحقيق أهدافك .

وبينما ينبغي عليك ألا تتخلى عن أهدافك النهائية ، فإن تلك الظروف والضروريات قد تعني أن طريقك للوصول إلى هذا الهدف قد يحتاج منك إلى التطور ؛ وبالتالي فعليك أن تكون مرناً عندما لا يجدى ما تفعله ، ولكن تمسك بأسلحتك عندما يلزم الأمر .

مقابلات العمل وخرائط العقل

تعتبر مقابلات العمل مثل اختبار لفظي يمكنك الحصول فيه على فرصة لتستعرض فيها مستوى معرفتك وليبزغ فيها نجمك فإذا تعاملت مع هذه المقابلة بنفس الطريقة التي تتعامل بها مع الامتحان ، مستخدماً خرائط العقل للاستعداد ـ فإنك ستكون مفعماً بالثقة والحماس (انظر قصة " أمير ") .

التخطيط لمقابلة العمل

القصة التالية تظهر لك بوضوح كيف يمكن أن تكون خرائط العقل أفضل شكل ممكن للاستعداد لخوض مقابلة عمل للحصول على وظيفة .

" جون " يرسم خريطة عقل لطريقه إلى النجاح

كان " جون " قد تقدم بطلب الالتحاق بوظيفة لمنصب كبير في شركة كبيرة متعددة الجنسيات ليشغل مكان " نائب الرئيس " بالإضافة إلى بعض المسئوليات الخاصة عن شئون العاملين والاتصالات ـ وهي وظيفة لطالما حلم بها . وكان " جون " من المداومين على رسم خرائط العقل ، ولذلك عندما كان يستعد للمقابلة فقد رسم العديد من خرائط

العقل . وكانت خريطته الأولى عن الشركة ، والثانية كانت عن الوظيفة نفسها ، أما الخريطة الثالثة فكانت عن الأسئلة الخاصة بالمقابلة ، ومن ثم فقد أعد خريطتين تخصانه شخصياً ـ أولاهما توضح ما يستطيع القيام به لصلحة الشركة ، بينما تركز الأخرى على ما يمكن أن تفعله الشركة لمصلحته .

وكان أول سؤال وجه إلى " جون " ، من قبل الأشخاص الذين يجرون معه المقابلة : " هل تمانع في أن تخبرنا عن نفسك وسبب رغبتك في هذه الوظيفة ؟ " .

لم يحتج " جون " في ذلك لأي مساعدة ، فقد أخرج خرائط العقل من مجلد ، ثم أوضح لهم ما يستطيع عمله لصلحة الشركة ، وقدم خرائط العقل قائلاً : " لقد رسمت خريطة عقل لكي أعطي لكم صورة واضحة عني . كما أعددت خريطة عقل للشركة وللوظيفة على قدر فهمي لها " .

ولقد أثار ذلك فضولهم ، فنظروا باهتمام إلى خرائط العقل التي قدمها " جون " . وطوال فترة المقابلة ، كان " جون " يرجع إلى خرائط العقل عند إجابة أي سؤال من أسئلتهم المتتابعة . وقبل أن يظهر " جون " للذين يجرون معه المقابلة آخر خريطة عقل له ، كانت المقابلة قد تحولت إلى محادثة عن خرائط العقل . وكان القائمون على إجراء المقابلة حريصين على معرفة المزيد عن خرائط العقل ، كما أنهم استطاعوا رؤية أهمية استخدامها في الشركة . وبالطبع ليس هناك داعٍ لأن نقول إن " جون " قد تم توظيفه في الحال !

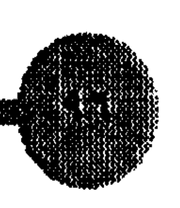
إجراء بحث لمقابلة عمل

تخيل أنك ذاهب إلى مقابلة عمل للحصول على وظيفة مدير فندق فى فنـدق " تشيلترن " وأنك زرت بالفعل الموقع علـى شـبكة الإنترنـت ، وبالتـالى فأنـت تعرف موقعه ، وعدد غرفه ، وعدد النجوم التى حصل عليها ، وكذلك تعـرف إذا كان يوجد به منشآت لخـدمات إضـافية مثـل قاعـات المـؤتمرات وحفـلات الزفـاف . انظـر إلى تعريفـة الفنـدق . كـم تبلـغ تكلفـة الغرفـة ؟ قـم بتـدوين ملاحظاتك عن أقل تكلفة ممكنة وأكبر تكلفة ممكنة للإقامـة فـى الفنـدق لليلـة واحدة . وهل هذه الأشياء تستحق ما يُدفع فيها عند موازنتها بالفنادق المنافسة لفندق " تشيلترن " ؟ وأدخل هذه المعلومات فى خريطـة عقـل (انظـر خريطـة العقل الملونة) .

وبعد ذلك ، حاول أن تكسو خريطة العقل بـبعض البحـوث الإضـافية قبـل المقابلة . حاول أن تتحدث مع شخص سبق له أن عمل فى هـذا الفنـدق ـ أمـا الموظف الذى مازال يعمل فى الفنـدق فقـد يشـعر بـالخطر ، ومـن المحتمـل ألا يكون صادقاً معك . وستكون محظوظاً إذا تمكنت من العثور على موظـف سـابق فى هذا الفنـدق ويكـون مـدركاً لكيفيـة إدارة هـذا المكـان فـى الوقـت الحـالى . فأنصت إلى ما يقال ، وانتبـه جيـداً إلى النقـد بـنفس مقـدار انتباهـك إلى الثنـاء والمديح ؛ فهذا سيزودك بفكرة جيدة عن طبيعة الأسئلة فى مقابلة العمل .

والخطـوة التاليـة هـى الـذهاب إلى الفنـدق . وكجـزء مـن الإعـداد العملـى للمقابلة ، حاول أن تحسب المدة التى تستغرقها الرحلة من منزلك إلى الفندق . واطلب فنجاناً مـن القهـوة فـى ردهـة الفنـدق . وانتبـه إلى نوعيـة النـزلاء فـى الفندق . مَنْ هم الزبائن ؟ وهل هم سائحون أم رجال أعمال ؟

وحاول دراسة فريق العمل . هل هم محترفـون ولطفـاء ومتعـاونون ؟ وكيـف كانت الخدمة التى تلقيتها ؟ وكـم كـان وقـت انتظـارك لفنجـان القهـوة الـذى طلبته ؟ وهل كان مذاقها طيباً ؟ وهل اضطررت إلى طلب أى شيء آخر ، مثـل



السكر أو اللبن ؟ انتبه إلى مثل هذه التفاصيل ، وكن دائماً يقظاً حول إذا ما كان هناك مجال للتحسن فى أى جانب من جوانب الخدمة ، أو الأسلوب ، أو التوجه أم لا .

وعندما تصل إلى منزلك ، أضف هذه المعلومات إلى خريطة العقل . فهذه العملية ستساعدك كثيراً على التركيز تماماً على الفندق من حيث مواطن القوة والضعف فيه ، كما ستساعدك أيضاً على فهم مكانته بين الفنادق الأخرى ، ومعرفة منافسيه .

وسوف تثير خرائط العقل أسئلة قد ترغب فى طرحها فى المقابلة كما أنها ستؤكد أيضاً على كيفية عرض بعض الإجابات عن الأسئلة التى قد توجه إليك . وبالإضافة إلى ذلك فإن خرائط العقل ستساعدك كثيراً من ناحية التحضير أو الإعداد العملى ـ كأن تعرف ما سيكون مناسباً لارتدائه فى هذا اليوم .

الاستعداد للمقابلة

تعتبر المقابلة إجراء عادياً ـ مثلها مثل الامتحان ـ بمجرد أن تفعل القليل ، ستصبح معتاداً على ما يتوقع منك ـ وتصبح أكثر مهارة فى أدائه . كما أنك ستصبح أيضاً على وعى بأنها مهما كانت صعبة ، فهناك فقط مجموعة قليلة من الأسئلة التى من المحتمل أن يتم توجيهها إليك فى المقابلة ، والأسئلة الخمسة الأساسية التالية هى التى يتم طرحها غالباً :

- " ما السبب فى وجودك فى هذه المقابلة ؟ " .
- " ما الذى تستطيع تقديمه للشركة ؟ " .
- " ما هو نمط شخصيتك ؟ " .
- " ما هو الشيء المميز الذى تنفرد به يجعلك صالحاً لهذه الوظيفة ؟ " .
- " كم تتوقع أن يكون راتبك ؟ " .



كما توجد خمسة أسئلة أخرى قد تتضمنها المقابلة أيضاً :

- " ما هو المنصب الذى ترغب أن تصبح فيه بعد خمس سنوات ؟ " .
- " ما هى نقاط ضعفك ونقاط قوتك ؟ " .
- " كيف يمكنك أن تصف نفسك ؟ " .
- " لماذا تركت وظيفتك السابقة ؟ " .
- " ماذا تعرف عن الشركة ؟ " .

والسؤال الأخير هو عن المجال الذى يمكن لخرائط العقل التى رسمتها أن تلعب دوراً مهماً عند استعدادك للمقابلة . كما يمكن لخرائط لعقل أن تزيد معرفتك عن الطريقة التى تصبح بها ملائماً بشكل عام . كما يمكن للمعلومات التى جمعتها أن تساعدك على إعداد خريطتى عقل أخريين للاستعداد لهذه المقابلة :

خريطة العقل الأولى ـ ما يمكنك تقديمه للشركة

١ ارسم نفسك كصورة مركزية .
٢ ضع على الفروع المنحنية الصفات الأساسية التى يمكنك إبرازها فى هذه الوظيفة ، مستخدماً كلمة واحدة لكل فرع .
٣ استكشف هذه الصفات بتفصيل أكثر عمقاً مستخدماً فى ذلك الفروع الثانوية ، وموضحاً الطريقة التى يمكن عن طريقها الاستفادة عملياً من هذه الصفات لصالح الشركة .
٤ استخدم الصور والألوان لكى تسلط الضوء على مجالات معينة .

خريطة العقل الثانية ـ ما يمكن أن تقدمه الشركة لك

١ ارسم فى منتصف الصفحة صورة مركزية تمثل الشركة . بشرط أن تكون هذه الصورة لها صلة بالوظيفة التى تريدها . فمثلاً إذا كانت الوظيفة هى أن تعمل معلماً فى مدرسة فاجعل الصورة على هيئة سبورة .

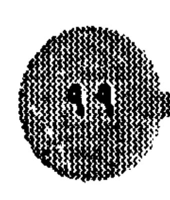
٢ ومن الصورة المركزية ارسم فروعاً منحنية توضح كيف يمكن للوظيفة أن تفيد حياتك . وركز أولاً على مضمون الوظيفة ، وبعد ذلك على بيئة مكان العمل ، وبعد ذلك ، فكر فى الصورة الكبيرة ، آخذاً فى الاعتبار أى فوائد أو شروط مرنة فى العمل ، والتى من الممكن أن تكون عامل جذب بالنسبة لك .

٣ وعن طريق استخدام الفروع الثانوية ، تحقق من مشاعرك تجاه كل جوانب الوظيفة محل النقاش . وإذا كانت لديك أية شكوك أو تساؤلات عن هذه الوظيفة أدرجها فى هذه الخريطة .

٤ استخدم الصور والألوان لتساعدك على التركيز على مجالات معينة .

واطلع مراراً على كلتا الخريطتين قبل إجراء المقابلة . وقد تدرك أنك بحاجة إلى إضافة بعض المعلومات إلى فروع معينة فى هاتين الخريطتين عند إعدادهما . ومع خرائط العقل هذه ، فإنك تحمى نفسك فى المقابلة من فقد السيطرة على أعصابك . وأكبر المخاوف المحيطة بمقابلات العمل هى أن تخونك أعصابك عندما يوجه إليك سؤال لا تفهمه . أما إذا كانت مشاعر النقص وعدم الكفاءة تنتابك ، فستشعر بعجزك على تقديم الإجابات المناسبة .

وإذا قمت بإعداد خرائط العقل لكى تغطى بها كل علامات الاستجواب الممكنة فى المقابلة ، فسوف تكون لديك أداة قيمة لكى تساعدك فى تخيل نفسك فى موقف المقابلة . وأيضاً ستتوافر بين يديك الصورة الكبيرة ، كما هو موصوف فى خريطة عقل البحث الخاص بك . وإذا قمت بأداء هذا باختصار قبل المقابلة ، فإنك ستكون واثقاً من الإجابة عن أى سؤال . وستكون فعلاً



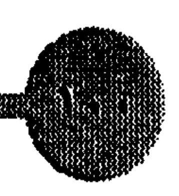
قادراً على مسايرة الأمور دون أى عناء لأنك تستدعى خريطة العقل الخاصة بالاستعدادات خلال المقابلة .

حاور من يحاورك

تذكر أن تجرى مقابلة مع الشخص الذى يجرى معك المقابلة وأن توجه إليه أسئلة بقدر ما تجيب عن أسئلته . فيجب أن تتأكد أن هذه الوظيفة تناسبك ، مثلما تحتاج الشركة لأن تتأكد أنك الشخص المناسب لهذه الوظيفة . وعندما تقوم برسم خريطة عقل للأسئلة كجزء من استعدادك للمقابلة ، تأكد من أنك تقوم بتوجيه أسئلة محددة كأن تسأل عن : التدريب الذى تتوقع أن تتلقاه ، وكذلك عن فرص الترقية ، وعن الإجازات والفوائد التى ستتلقاها . ويجب أن تحصل على أكبر قدر ممكن من المعلومات فى المقابلة لكى يمكنك اتخاذ قرار بما إذا كانت هذه الوظيفة مناسبة لك أم لا ؟

وبنفس الطريقة تماماً ، فإنه من الخطأ أن تربط حياتك الشخصية بشخص يشعر بأنه غير مناسب لك ، وأن رؤيته للحياة وأولوياته مختلفة تماماً عن أولوياتك ورؤيتك للحياة ، فطبق على نفسك نفس التوجه الذى تطبقه على الشركة التى تذهب لإجراء مقابلة فيها .

وعندما تصل إلى الشركة من أجل المقابلة ، حاول أن تلاحظ أى دلائل تشير إلى ثقافة الشركة وقيمها . ولاحظ كيف يتفاعل فريق العمل مع بعضهم . هل جو العمل يتسم بالبهجة والسعادة ، أم بالجدية والدقة ؟ ولاحظ ما يرتدونه من ملابس ، وما إذا كانت هناك قوانين خاصة بالزى الرسمى : وعلاوة على ذلك ، فمن خلال الدلائل التى نجحت فى ملاحظتها ، فكّر إذا ما كنت تجد نفسك مناسباً فى هذه الشركة أم لا ؟



قدِّم نفسك

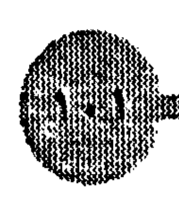
بالطبع سيكون مضيعة لجهدك أن تصل إلى المقابلة فى إعداد تام ، وبعد ذلك تقدم نفسك بطريقة غير لائقة . فخرائط العقل ستعطيك كل الدلائل التى تحتاجها بخصوص هذا الشأن .

المظهر

يعتبر المظهر فى أية مقابلة شيئاً مهماً . فربما تكون قد قضيت أسبوعاً للتدرب على إجابات هذه المقابلة ، ولكن إذا ذهبت إلى المقابلة بسترة سيئة المظهر فإن الانطباع المستمر الذى سينطبع عنك لدى الشخص الذى سيجرى معك المقابلة سيكون سيئاً ، حيث إنك لا تهتم بما يكفى لشغل هذه الوظيفة والذى ينبغى أن تبذل له قليلاً من الجهد . فتذكر أن تورد المظهر فى خريطة العقل الخاصة بالاستدعاء للمقابلة لكى تبدو فى أحسن صورك ، وسيندهش مَنْ يُجرِى معك المقابلة من الجهد الذى بذلته ، وبهذه الطريقة - وبأسلوب عملى جداً - ستمثل خرائط العقل تذكرة لك ، حيث إنها ستذكرك بأن حذاءك يحتاج للتلميع ، وأن شعرك يحتاج للتهذيب .

لغة الجسد

تتحدث لغة جسدك عنك كثيراً . وهى تمثل الطريقة التى تدخل بها الحجرة ، وكيفية مصافحتك للآخرين ، وكيفية عقد رجليك على بعضهما ، وكذلك كيفية جلستك أو وقفتك . افحص كل شىء خاص بلغة جسدك قبل المقابلة . ومن المهم أن تسأل أصدقاءك أو عائلتك عما إذا كان لديك أية عادات ملحوظة قد لا تلاحظها أنت ، مثل هز رأسك أو أن تكون معتاداً على اللعب بخاتم فى أحد أصابعك . وإذا كان هناك شىء من هذا القبيل تريد أن تتذكره ، ضفه إلى خريطة العقل ، وبه صورة لكى يعزز الرسالة المقصودة منه .



لغة الألفاظ

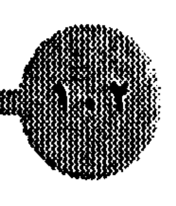
فكِّر فى طريقة استخدامك الألفاظ ، وما تقوله عنك تلك الألفاظ . فلن تترك انطباعاً طيباً إذا كنت دائماً تصطنع الأعذار لنفسك ، مثل : (لم أستطع أن أفعل هذا لأنه لم يكن لدى وقت) وكذلك إذا كنت دفاعياً فى اللغة التى تستخدمها مثل (لم تكن هذه مسئوليتى) . إما إذا أظهرت أنك إيجابى وليس سلبياً فهذا سيساعدك كثيراً ، فحتى فى مواجهة الشدائد أظهر إيجابيتك .

فإن أصحاب الشركات دائماً ما يبحثون عن الشخص ذى الاتجاه الإيجابى والوقائى . فإنهم يرغبون فى موظفين يكون بإمكانهم أن يجدوا لأنفسهم حلولاً ، بدلاً من أن يطلبوا من الآخرين أن يفعلوا لهم ذلك . ويجب أن تتواصل من خلال اختيارك للغة والألفاظ التى تحفزك ، وتقودك إلى الحل والتى تشعر بالمرح والمتعة فى استخدامها . وكن محدداً فى اللغة التى تختارها ـ وقل ما تعنيه .

كما أن أصحاب الشركات يبحثون عن الولاء . وعلى الرغم من أن مفهوم وظيفة لمدى الحياة أصبح مهجوراً ، فما زال عليك بذل الجهد لإظهار الولاء . وإذا كنت قد تركت وظيفتك السابقة لأن مديرك كان فظاً وأنك قد مللت طريقة توجيه الأوامر إليك فتجنب التركيز على هذا الأمر . فإذا تخلصت من انتمائك إلى وظيفتك السابقة سريعاً ، فإن مديرك المستقبلى سيدرك على الفور أنه لن تكون هناك أى ضمانات وألا تبدى عدم انتمائك مرة ثانية . ومن الأفضل لك أن تقول إنك كنت فى حاجة لتحديات جديدة .

وعلى أية حال ، فأنت تتقاضى مالاً لكى تتخلص من المشاعر السلبية ولتبدى مدى احترافك فى المقابلة .

وإذا استعددت جيداً عن طريق استخدام خرائط العقل ، فإنك ستمتلك أداة قيمة جداً تساعدك على التعامل بثقة فى أية مقابلة .



رسم خريطة عقل خاصة بإعادة النظر فى الراتب

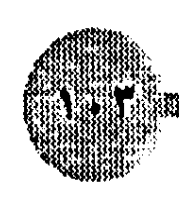
يشعر كثير من الموظفين بالخجل من أن يطالبوا بزيادة فى الراتب ، حتى عندما يستحقون ذلك . ويعتبر راتبك جزءا مكملا لتقدمك فى العمل ، ولذا إذا اعتقدت أن أداءك يستحق زيادة فى المرتب ، فينبغى عليك أن تفاتح مديرك فى هذا الموضوع . وتمكنك خرائط العقل من تخطيط استراتيجية جيدة عندما تفاتح مديرك فى هذا الأمر .

١ ارسم صورتك المركزية : من الممكن أن تكون أنت صورة أساسية وترسم مجموعة عملات ـ أو أفضل من ذلك ـ وعاء ذهب فى نهاية قوس قزح . وينبغى أن تكون الصورة من النوع الذى يحفزك ويجعلك أكثر ثقة عندما تريد أن تؤثر بقيمتك فى فريق العمل . وسوف تكون تلك هى الصورة التى تتواجد فى عقلك غالبا عند نقاشك مع قائد فريق العمل .

٢ ينبغى أن تبدأ فروعك الثانوية بـ " المهام " التى ستحدد مواصفات وظيفتك ، بجانب المسئوليات الإضافية التى تتولى القيام بها منذ أن بدأت وظيفتك . واستكشف هذه المسئوليات من خلال الفروع الثانوية ، موضحا مدى زيادة وتطور حمل العمل .

٣ سيكون هناك فرع آخر لـ " الإنجازات " ، أو " النجاح " الذى حققته فى هذه الوظيفة . وهنا يمكنك أن ترسم كل مرحلة بالتفاصيل عندما تقابل تحديات معينة ، أو تكمل موضوعات معينة ، أو عندما تقدم إسهامات إيجابية للشركة .

٤ بعد ذلك ينبغى أن تنظر إلى كيفية رؤيتك " لمستقبلك " مع هذه الشركة . فإنجازاتك ستظهر مهاراتك ونقاط قوتك بكل وضوح ، وهنا يمكنك أن تكتشف الطريقة التى تريد عن طريقها أن تطور مهاراتك أكثر ، وفى نفس الوقت فإن توضيح كيفية تعزيز دورك بهذه الطريقة سيفيد الشركة .



٥ أخيراً : هذا هو الوقت المناسب لتعرف " قدرك " فى الشركة . ولن يشتمل هذا على إنجازاتك السابقة فحسب ، بل أيضاً قيمتك فى المستقبل مضافاً إليها سجلك العملى الحافل ، بالإضافة إلى خبراتك ومهاراتك ومعرفتك المتراكمة . وربما تريد بالفعل أن تفكر الآن فى تحديد " ما تستحقه " - وبديلاً عن ذلك - أو ربما ينبغى أن تفكر فيمن له أعمال وخبرات يمكن مقارنتها بدورك وخبرتك . فإذا أكدت الأسباب التى تجعلك تعتقد أنك تستحق زيادة فى الراتب باستخدام خرائط العقل ، فعلى الأقل ، سيفكر مديرك فى مكافأتك بزيادة راتبك .

لا جدوى من المقاومة

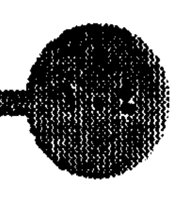
إذا كنت صارماً ومقاوماً للتطور ، فإن هذا يعنى أن حياتك العملية ستكون خالية من الأحداث المهمة ، والإثارة وغير مقنعة بالمرة .

وعلى النقيض ، فإن خوض عملية التطور ، مهما كانت مؤلمة ومرهقة ، سيجعلك تتقدم للأمام ، وتتطور فى عملك ، وستكتسب المزيد من الخبرة فى حياتك ، وسوف تتعلم شيئاً عن نفسك .

وسواء كان التغير شخصياً أو جوهرياً فى الهيكل الوظيفى ، فإن عملية التطور تعتبر شيئاً إيجابياً لما تحدثه فى الأفراد . فأعضاء الفريق يكتسبون إيجابية أكثر ، وتتعلم الشركات أن تستمع إلى عملائها ويتم تجديد وتحديث جو العمل فى الشركة باستمرار .

تطور الشركة

تتغير الشركات بسرعة شديدة . فقرارات العمل يتم اتخاذها بسرعة ، ويتوقع من الموظفين أن يتكيفوا معها .



وتعتبر خرائط العقل أفضل طريقة للشركات لكى تخبر موظفيهـا بـالتغيرات التى تحدث والأسباب التى تجعل من حدوث هذه التغيرات أمراً ضرورياً .

القيادة نحو التغير

١ أولاً : يجب أن تعرف بالتحديد الطريقـة التـى تحتاجهـا الشـركة للـتغير وكـذلك المجـال الـذى يجـب أن يحـدث فيـه الـتغير . واستكشف أهداف شركتك مع خرائط العقل ، وسيُمكنك هـذا مـن رؤية الصورة شاملة ، كما سيحدد بالضبط الموطن الـذى يجـب فيـه التطور .

٢ استخدم خريطة العقل لتجعل جميـع أعضـاء الشـركة علـى درايـة بالتغير . فهذا سيمكن كل أعضاء الفريق من فهم مدى التأثير الـذى قد يحدثه التغـيير علـى أدوارهـم الفرديـة وعلاقتهـا ببـاقى أعضـاء الفريق .

٣ استخدم خريطة العقـل كبـؤرة للإبـداع بـين المـوظفين ، وتحفيـزهم على التوصل إلى مقترحـات خاصـة تجعـل إحـداث الـتغير أسـهل وأكثر إبداعاً وكفاءة .

خرائط العقل للاندماج بين الشركات

يحفل تاريخ الشركات الحديث بكثير مـن الأمثلـة علـى انـدماج المؤسسـات والـذى يُعـد شيـئاً رائعـاً مـن الناحيـة النظريـة ، ولكنـه كارثـة مـن الناحيـة العملية ، وعادة ما يكون السبب فى ذلك هو أنه على الرغم من أن مـبررات أو أساسيات العمل قد تبدو وثيقة ومتفقاً عليها ، فإنه يـتم إغفـال حقيقـة أن كـل شركة تعتبر مجتمعاً له ثقافتـه التـى تميـزه ، والتـى تعـد شـيئاً قيمـاً بالنسـبة للفريق الذى يعمل بها .

ويعد اندماج المؤسسات عبارة عن تشكيل ثقافة جديدة من ثقافتين موجودتين ، ولذا فإنه من الضرورى لكلا الطرفين أن يكونا على دراية بنقاط ضعفهم وقوتهم ، وكذا نقاط ضعف وقوة الطرف الآخر . وتعتبر خرائط العقل الأداة الأساسية لتحليل ثقافات كلا الطرفين ووضع ثقافة جديدة مشتركة . فخرائط العقل تمدك بنفاذ البصيرة تجاه الفروق بين المواقف ، وبإمكانها استئصال التضاربات ، والتناقضات ، والأخطاء المحتملة . وبهذه الطريقة يمكنك أن تتأكد من أنك تشترك وتشارك فى توضيح رؤية جديدة مشتركة وتتجنب وجود جداول أعمال مبهمة . وأساس الاندماج الناجح للشركات مع بعضها هو التكامل ، وليس التفكك ، والذى يعد أحد أعراض الوقوع فى شرك رؤية عفى عليها الزمن .

١ ارسم خريطة عقل لكل شركة من الشركتين على حدة .

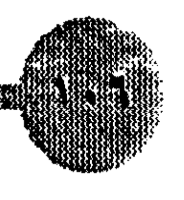
أ) وينبغى أن تعكس الصورة المركزية مفهومك عن كلتا الشركتين . وقد يتم هذا بكتابة اسم ماركة تجارية أو شعار ، أو المنتج الذى تصنعه الشركة . أو قد تعكس ميزة إيجابية لهذه الشركة . اكتب اسم الشركة على الصورة .

ب) وقد تكون الفروع الأساسية موضوعات مثل : الموظفين ، والموقع ، والعملاء ، والخبرة ، والأرباح . يمكنك اتباع النموذج الخاص بإعداد خطط الشركة فى الفصل الثالث صفحتى (٥٣ ، ٥٤) .

ج) وستكون الفروع الثانوية هى النقاط الخاصة لكل مجال فى الشركة .

٢ بعد ذلك ، عليك أن تتبين نقاط الضعف ونقاط القوة فى كل شركة .

٣ أعدَّ خريطة عقل تستغل فيها نقاط القوة الموجودة فى كل شركة وتحدد نقاط الضعف فيها . وسيساعدك استخدام الألوان كثيراً فى خرائط العقل هنا . (لا تسمح للشخصيات المتسلطة والأفراد المغرورين أن يتدخلوا فى هذه العملية أو يسيطروا عليها . ويعتبر هذا تمريناً حساساً وغير مختص بتوضيح مدى أفضلية إحدى الشركتين على الأخرى . كما أنه لا يهتم بتوضيح الفريق الأكثر نشاطاً فى الإدارة . ولكن تعلم التعاون والعمل فى



تآلف عندما نعمل على إعداد خرائط العقل هذه ، سيعدل من الوضع المستقبلى للشركتين المندمجتين حديثاً) .

وعندما يتم الانتهاء من إتمام عملية الاندماج فإن خرائط العقل ـ التى تعد تجسيداً للرؤية المشتركة ـ من الممكن أن تساعد على دخول الثقافة الجديدة وترسيخ عادات سلوكية مثمرة .

المسئولية الاجتماعية للشركة

تقع الشركات الآن تحت ضغط متزايد لكى تظهر فى المجتمع بشكل لائق وينظر إليها على أنها تتصرف بطريقة تظهر اهتمامها وتحملها للمسئولية . وهذا هو ما يسمى بـ " المسئولية الاجتماعية للشركة " ، والتى يرمز لها بـ (CSR) وهى الحروف الأولى من الجملة الإنجليزية (Corporate Social Responsibility) .

وهذه الأيام ، يريد المستهلكون أن يعرفوا أن الشركة التى ينفقون أموالهم فيها تهتم بالمجتمع وتقدم شيئاً للمحتاجين ـ وطبقاً لإحدى الإحصائيات ، فإن ٧٢٪ من العامة يؤمنون بأن المؤسسات الصناعة والتجارية لا تولى اهتماماً كافياً للمجتمعات التى يتواجدون فيها . وهذه إحصائية من الممكن أن يكون بها المفتاح لمستقبل مشروعك .

وبلا شك ، فإن رؤية الآخرين لك على أنك تأخذ المسئولية الاجتماعية مأخذ الجد يعتبر فى حد ذاته إرساءً لعلاقات جيدة بالجمهور ، ولكن الأهم من ذلك هو أنه ، عندما ينظر إلى الشركة على أنها تهتم بالمجتمع الذى تعمل فيه وتنخرط فيه فإن علاقة ستنشأ أكثر إخلاصاً وارتباطاً بين الشركة ، والموظفين والعملاء . وسيكون لهذا تأثير إيجابى على الكفاءة والأرباح .



وبوضع هذا فى الحسبان فإنه سيكون من الجيد أن تُجرى تدقيقاً ذاتياً للتوجه الذى تأخذه شركتك نحو المسئولية الاجتماعية للشركة ، وأن تتحقق من مدى نجاحك فى نشر هذه المسئولية إلى أوسع نطاق ممكن . وسوف تساعدك خريطة العقل التالية على بدء القيام بهذا الأمر .

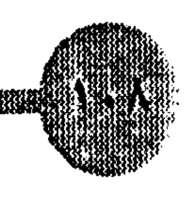
تدعيم مسئوليتك الاجتماعية

١ ارسم خريطة عقل تكون فيها شركتك هى الصورة المركزية .

٢ ارسم من الصورة المركزية فروعك الأساسية التى تدرس طرقاً يمكن بواسطتها أن تظهر شركتك على أنها تهتم بالعالم والمجتمع الذى تعمل فيه . ومن الممكن أن تحمل هذه الفروع كلمات مثل " المناسبات " ، و " إعادة التصنيع " ، و " الرعاية المالية " ، و " الأعمال الخيرية " و " المجتمع " .

٣ ومن الفروع الرئيسية اشتق فروعاً ثانوية واكتب عليها الموضوعات المتفرعة من الموضوعات الرئيسية . فعلى سبيل المثال : يمكنك من خلال فرع " إعادة التصنيع " أن تفكر فى إعادة استخدام الورق ، الورق المقوى ، والعبوات ، والزجاج ، والمظاريف ، والبطاريات . ويمكنك أن تتطور من فرع الأحداث لتستكشف أحداثاً مثل برنامج لغرس الأشجار ، أو زيارات المدارس المحلية إلى الشركة .

فى عام ٢٠٠٢ ـ ٢٠٠٣ قامت أفضل ١٠٠ شركة فى المملكة المتحدة بالتبرع بـ ٠,٨٪ من أرباحها قبل حساب الضرائب لصالح قضايا عادلة . وبلغة المال ، فإن هذا قد وصل إلى ما يقدر بثمانية ملايين جنيه استرلينى ـ ويبلغ تقريباً ضعفين ونصف المبلغ الذى تم التبرع به عام ٢٠٠٠ ـ ٢٠٠١ . ولذا فإن حكومة المملكة المتحدة قد أدركت هذا الأمر ، ونتيجة لذلك قامت بتأسيس أكاديمية (CSR) من أجل الارتقاء بشأن الآمال الجيدة .



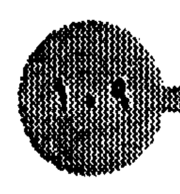
فالشركات التى تهتم برؤية الصورة الأكبر وتقدم إسهامات تصب فى مصلحة المجتمع بنشاط ، لا تفيد المجتمع فحسب ، بل تفيد أنفسها أيضاً .

وقد أفاد تقرير صادر من مؤسستى : " Work Foundation " & " Virtuous Circle " أن الشركات التى تضع المسئولية الاجتماعية فى صلب استراتيجية عملها استطاعت أن تتفوق فى أدائها عن الشركات الأخرى بما يزيد على ٤٠٪ .

النظر إلى الصورة الأكبر

إن النظرة قصيرة المدى التى تركز فقط على الخطوة التالية للنتائج المالية تبدأ فى التغير سريعاً . فلقد أدت الفضائح المالية فى أكبر الشركات الأمريكية إلى المطالبة بمزيد من الشفافية والحساب لكل من المساهمين والعملاء على السواء . وهذا ليس مجرد التقاط صورة لك وأنت تتصدق فى عمل خيرى ، بل إن الأمر يتطلب من ذلك لكى تؤثر على المساهمين والعملاء . وقد بدأ الآن أعداد ضخمة من المستثمرين فى الاهتمام والانتباه إلى التاريخ الأخلاقى للشركات ، ومراراً وتكراراً فقد تم تغيير سياسة الشركات بسبب ضغط الرأى العام .

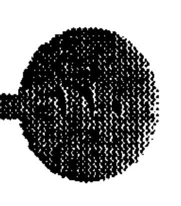
وتشتمل دورات " إدارة الأعمال " فى الولايات المتحدة الآن على موضوعات مثل : علم البيئة والحفاظ عليها . وقد جاء تدريس هذا بناء على طلب الدارسين . ولقد نضج المديرون الشباب على دراية بقضايا مهمة مثل ارتفاع درجة حرارة الأرض ، كما أنهم متلهفون لتبنى هذه القضايا فى حياتهم العملية . فالشركات الناجحة والقادة الأذكياء هم أولئك الذين يتبنون المسئولية الاجتماعية ولا يخافون من قبول ضرورة تطوير الطريقة التى تعمل بها شركاتهم .



العلامة التجارية

العلامـة التجاريـة هـى عبـارة يـتم تـداولها كـثيراً فـى قاعـات اجتماعـات المديرين ، ولكن هناك دائماً القليل من الفهـم لما يمكـن أن تحمله أو ترمـز لـه العلامة التجارية . وبكل وضوح فإن العلامة التجاريـة ترقـى لما هـو أكثـر مـن مجـرد شـعار الشـركة علـى برقيـة تهنئـة أو علـى مقدمـة خطـاب . فالعلامـة التجارية تخلق جواً من الترابط العاطفى بين المستهلك ومنتج الشركة أو الخدمة التى تقدمها . وهذا الترابط العاطفى من الممكن أن يشكل الأسـاس الـذى يعتمـد عليه المستهلك وينجذب إليه لكى يشترى المنتج . وعلاوة على ذلك ، فإن هذه العلامـة التجاريـة مـن الممكـن أن تـدل علـى العلاقـة بـين الشـركة وموظفيهـا والمجتمع الذى تعمل فيـه . ومـن الممكـن أن تحـدث العلامـة التجاريـة تـأثيراً كبيراً على سعر سهم الشركة وكذلك على النتيجة النهائية لهذه الأسعار .

وإذا كـان للشـركة أن تـنجح ، فهـى تحتـاج إلى رؤيـة ، وتعتـبر العلامـة التجارية طريقة رائعة لتجسيد هذه الرؤية فى عين العقـل . كمـا تعتـبر خـرائط العقل الأداة المثالية للتركيز علـى العلامـة التجاريـة وتحديـدها . وإذا قـام كـل عضو من أعضاء الفريق برسم خريطة عقل لما ينبغى أن تكون عليـه الرؤيـة مـن وجهـة نظـرهم ، وعنـدما تجتمـع أفكـارهم معـاً فـى خريطـة عقـل ؛ فـإنهم سيتمكنون من ابتكـار علامـة تجاريـة قويـة تغلـف كـل طموحـاتهم ومشـاعرهم الإيجابية تجاه ما يفعلونه ومـا يقدمونـه للجمهـور . وبهـذه الطريقـة فستصـبح العلامة التجارية عبارة عن رمز ، ويصبح ما تمثله شيئاً يفهمه بوضوح كـل مـن أعضاء فريق العمل والعملاء على حد سواء .



الوعى بالعلامة التجارية

لكى تفهم قوة العلامة التجارية ، فكر فى علامة تجارية تخلص لها وارسم لها خريطة عقل . فعلى سبيل المثال : إذا كنت تشرب عصير البرتقال من ماركة معينة ، ارسم خريطة عقل لهذه العلامة التجارية :

١ ارسم المنتج فى منتصف خريطة العقل .
٢ ارسم من الصورة المركزية فروعاً رئيسية وأطلق عليها كلمات مثل : " التعبئة " ، و " الصحة " ، و " الارتياح " ، و " النضارة " ، و " التعود " .
٣ استكشف كل موضوع من جميع جوانبه ، مستخدماً فى ذلك الفروع الثانوية . على سبيل المثال : تحت فرع " الصحة " قد تجد أنك تشرب من هذا العصير كوباً كل يوم ، لأنك تعلم أنه يمدك بفيتامين " C " وبالتالى فهو يقيك من الإصابة بنوبات البرد . وربما تكون قد حصلت على هذه المعلومة من المنتج نفسه حينما كنت طفلاً . وإذا كان الأمر كذلك ، فهناك احتمال قوى أن تكون هذه هى النقطة التى شكلت الترابط العاطفى مع هذا المشروب ـ وهذا هو ما شكل ولاءك للماركة التى تخلص لها حتى اليوم .

المظهر الجديد لأجهزة " آبل "

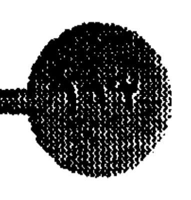
تعتبر " آبل ـ Apple" علامة تجارية تأسست على أفكار عظيمة ، وهى دائماً ما تعيد ابتكار نفسها . وهذه الشركة تعلم جيداً . إن شركة " مايكروسوفت " ستظل دائماً صاحبة الريادة عندما يتعلق الأمر بأجهزة الكمبيوتر الشخصى ، ولذا كان التصميم هو نقطة التنافس بالنسبة لشركة " آبل " . ولقد أضافت العلامة التجارية جمالاً إلى بعض هذه الأجهزة الرائعة المظهر والتى تتفوق من ناحية جاذبية الشكل على " مايكروسوفت " فى هذا الجانب .

وهنا توجد قصة صغيرة معروفة عن شركة " آبل " تخص الرجل الذى حاز الثقة لتطوير هذه الشركة إلى أعلى المستويات . كان " جون ستالى " هو المدير التنفيذى لشركة " بيبسى " ، عندما قام بزيارة وادى السيليكون الذى كان صغيراً ويتنامى بسرعة آنذاك . وعندما قابلته أخبرنى بكل حماس كيف تجول عبر المكاتب المختلفة وأنه قد صعق تماماً حينما رأى شاشات الكمبيوتر . وقال إن كل ما رآه كان عبارة عن صفوف وصفوف من الشاشات بصفوف وصفوف من الكلمات والأرقام . ولم يفهم من ذلك شيئاً .

وكان هذا له مغزاه ، لأن التدريب الذى تلقاه " جون " فى وقت سابق كان عن الفن والتصميم . لقد أدرك أهمية الصورة واللون وترابط الأفكار . ولقد كانت هذه التجربة ـ دمج رتابة كل هذه الشاشات مع خلفيته عن الفن ـ هى التى أقنعته أن يعمل مع شركة جديدة لكى يُصمم شاشات تكون أكثر تآلفاً مع العقل البشرى . وكانت هذه التجربة هى التى ولدت العملاق الصغير حيث أصبحت " آبل " تحت قيادة وتوجيه " جون " . ولكن ما هى الطريقة التى يأخذ بها " جون " ملاحظاته ؟ إنها خرائط العقل .

التشجيع على التغيير باستخدام خرائط العقل : قصة اثنين من تجار التجزئة

تخيل أن " دريم وورلد " عبارة عن سلسلة متاجر فى الطريق الرئيسى وتقدم أشياء قيمة . فهى مستمرة منذ ثلاثين عاماً ، ومهتمة بتاريخها فى السوق كما أنها تحب أن تفكر دائماً فى عرض الأشياء بعد تجربتها

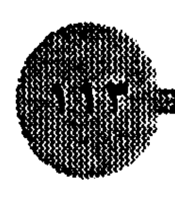


ووضعها تحت الاختبـار . ولكـن تخشـى " دريـم وورلـد " مـن خـوض أيـة مغامرة . فهى لا تؤمن أن بإمكانها تحسين نفسها بأية طريقة ، ولـذا فهـى تدفن رأسها فى الرمـال وتخـدع نفسـها دائمـاً بأنهـا تـؤدى دورهـا وتحقـق أهدافها .

أما "شوبينج باراديز " فهى سلسلة متاجر تقع علـى الطريـق الرئيسـى أيضاً ، وهى تبيع نفس المنتج الذى تبيعـه " دريـم وورلـد " وبـنفس السـعر ولنفس السوق أيضاً . وقد نشـأت منـذ مـا يقـرب مـن خمـس سـنوات فقـط ، ولكنها عزمت على الوصول إلى أهدافها وتطوير إمكانياتها ، مستحوذة على أكبر قدر ممكن من السوق . ولقد استخدمت الشركة الخيـال الجمـاعى لكـل موظفيها لكى تدفع عجلة التطور للتقدم ، كما أن ثقافتها تشجع البيئة التى تحتضن فيهـا أفكـارا جديـدة . إن " شـوبينج بـاراديز " لا تخشـى خـوض المغامرات ولذا فهى فى حالة تطور مستمر .

والفارق بين " شوبينج باراديز " و " دريم وورلد " هو التطور . فبينما لا يوجد من يقترح أن "دريم وورلد " ينبغى أن تخوض مرحلة تغيير كبير وبه مغمرة ، ينبغى أن تنظر إلى ما تعرضه حالياً للعملاء ـ وبعد ذلك تحـاول أن تقدمه بشكل أفضل . فاللجنة التى تمثل الشركة ومجموعـة مستشـاريها مـع العملاء من الممكن أن تقدم معلومات عن النقطة التى تقف عندها الشركة بين الحين والآخر ، ولكن سيرجع هذا إلى الشركة لكى تقرر كيف تدفع عجلتها للأمـام . (سـيكون لآليـة النجـاح ـ TEFCAS دور عظـيم هنـا ، انظـر الصفحات من ٥٧ : ٦٢) .

فرسم خريطتين للعقل سيساعد " دريم وورلـد " كـثيراً . خريطـة منهمـا من الممكن أن توضح النقطة التـى تقـف عنـدها الشـركة فـى الوقت الحـالى . وكتمرين للفريق ، من الممكن أن يجتمع موظفـو الشـركة معـاً ، وعـن طريـق خريطة العقل يتناقشون حول :



- ما الذى تتقنه " دريم وورلد " ؟
- كيف تبدو كشركة قائمة على توظيف الأفراد ؟
- هل تأخذ التدريب بجدية كافية ؟
- من وجهة نظر العميل ، هل تقدم الشركة ما يعود بالنفع على الزبائن ؟

ومن المحتم أنه إذا ألقينا نظرة فاحصة على المستوى الذى تقف عنده الشركة ، فمن المحتمل أن يُبرز هذا المجالات التى تحتاج إلى الاهتمام ، وهذه المواطن ينبغى أن تتم ملاحظتها على خريطة العقل .

أما خريطة العقل الثانية ستكون عن " دريم وورلد " فى المستقبل :

- ما الذى يجب على الشركة فعله لتبقى فى مقدمة المنافسة خطوة بخطوة ، وبالأخص مع " شوبينح باراديز " ؟
- ما الفارق الذى يراه العميل بين التسوق فى كلٍ من المتجرين ؟

وتتميز " دريم وورلد " بميزة عظيمة وهى أن وراءها ثلاثين عاماً من التراث . ولذا فإنها يجب أن تتعلم من المنافسة بدلا من أن تشعر بأنها تهددها ؛ وبمعنى آخر ، ينبغى أن تتوسع وتبتكر بدلاً من أن تتصرف بطريقة دفاعية .

تقديم علامة تجارية جديدة

يحتاج أى عمل دائماً إلى التقدم للأمام ، لكى يتطور فى استجابة للظروف المتغيرة . فالتوجهات والإجراءات التى كانت ابتكارية وفعالة يوماً ما ، أصبحت الآن عتيقة ومهملة . وبينما قد تبقى الرؤية المركزية وراء العلامة التجارية ، إلا أنه قد يتغير الطريق المؤدى إلى إنجاز هذا الهدف .

وبواسطة القيام بموازنة العلامات التجارية على خرائط العقل بشكل مستمر ، فإنه من الممكن أن تتأكد إذا ما كانت نقاط القوة التى أدركتها من قبل مازالت قوية كما كانت ، أو إذا ما كنت قد تخلفت عن مسايرة التطورات . وبالفحص المستمر وتعديل الأوضاع حسب المنافسة وأحوال السوق ، ستكون قادراً على مسايرة التطور كلما تغير الزمن .

وعلى أية حال ، فقد يأتى وقت يصبح فيه إجراء المزيد من إعادة الفحص شيئاً ضرورياً ، وأنه يجب عليك تقديم علامتك التجارية بشكل جديد ، ولكى تحقق هذا ، سيكون معيناً لك أن ترسم خريطة عقل لعلامتك التجارية والعلامات التجارية الخاصة بالمنافسين (انظر المثال الموجود فى الصفحة التالية) ، موضحاً نقاط القوة والضعف المتعلقة بالموضوع فى مجموعة قضايا مثل : السعر ، والولاء ، والخطط ، ونوعية المنتج ، وفريق العمل ، وموقع الشركة . وبعد ذلك ، سيجب عليك إعادة التأكيد على أهدافك ، وإعادة تعريفها وتحديدها على ضوء الظروف المتغيرة إذا تطلب الأمر . وقد تحتاج بعض المنتجات الجديدة إلى التطوير ، وزيادة العائد أو تطوير وتحديث الأثاث كما هو الحال فى " صيدلية بلاك " ، ومن المفترض لهذه الأهداف أن تزيد نسبة المبيعات بنسبة ٢٤٪ ، لكى تجدد الأثاث المتهالك ، ولكى تنشئ عيادة عبر الإنترنت تقدم العلاج التكميلى ، ولكى تستخدم هذه الخدمة لكى تدخل فى شراكة مع جراح عيادته قريبة ، وأخيراً ، فإن الأمر يتطلب رسم خطة للتحرك وذلك بتوضيح أهمية تحقيق أهدافك الجديدة . إن " صيدلية بلاك " تنوى التأكد من تحقيق أهدافها عن طريق تجديد الأثاث ، وتحسين تدريب الموظفين ، وتوظيف أطباء فى عياداتها ، وكذلك تأسيس برنامج مستمر للبحث .

وينبغى دائماً أن تهدف الشركة إلى إشراك جميع أفراد الفريق فى عملية التغيير ، لأن هذا سوف يزيد من عدد الأفكار الإبداعية التى تصب فى مصلحة الشركة . وأيضاً يجب أن يكون للجميع رؤية متجددة للمستقبل .

صيدلية " بلاك "

بلاك
التحرك
المجال
البحث
الأثاث
يحول
تحديث

التدريب
ممارسون
موظف
إخصائي تغذية
إخصائي الإبر
تحسين

صيدلية
مواطن القوة
استقلال
المنتجات
معدل
كبير
الخدمة
ذوو خبرة
ذوو معرفة
ودودون
قريب
الموقع
طبيب
ساحة انتظار
مواطن الضعف
الأثاث
قديم
الأرباح
قليلة
الأسعار
مرتفعة
بلاك

المنافسة
سلسلة
متاجر الأدوية
مواطن القوة
الأسعار
منخفضة
عروض
خاصة
مواطن الضعف
مجال محدود
الموظفون
عديمو الخبرة
غير مكترثين
الموقع
ساحة انتظار
لا يوجد

الأهداف
رؤية
فريدة
المبيعات
زيادة
٢٤ ٪
الأثاث
تحديث
مركز
الاستشارة
العلاج
انترنت
إحالة
شراكة
طبيب
محلي

غالباً ما يرد ذكر التكنولوجيا على أنها السبب وراء الخطى السريعة الحالية للتغير فى عالم المال والأعمال . ولكن فى الحقيقة ؛ إن قدرة الناس على تبنى التغير والتقدم هى العامل المساعد الأساسى للتقدم التكنولوجى . ودليل حيوى على هذا هو اغتنام فرصة الطاقة البخارية ، وتكييفها لكل غرض ممكن تصوره خلال الثورة الصناعية . وبالمثل ، فإن تطور تكنولوجيا الحاسبات قد فتح الطريق أمام التوسع والابتكار . ولكن ما يكاد يتم الإيفاء بأحد احتياجاتنا التكنولوجية ، حتى تظهر حاجة أخرى . وهذه الدائرة المستمرة من الابتكار والطلب تعتبر دراسة حالة للجانب التطبيقى للتطور .

وهناك جزء كبير من الحياة العملية الحديثة يتم تكريسه لابتكار طريق يمكن من خلالها أن تساعد التكنولوجيا العقل البشرى فى جعل مهام العمل اليومية أكثر سهولة وفائدة . وهذا له أثره فى بذل المزيد من الوقت والموارد للتركيز على العملاء .

فالشركات الناجحة هى تلك الشركات التى تُمكّن عملاءها من استغلال صلتهم بالشركة بطريقة تفيدهم ـ وتجعلهم يشعرون بالارتياح فى تعاملهم معها . وهذه تعتبر أفضل طريقة ترضى العميل ، حيث إن العميل يكره أن تملى عليه أية أوامر ، ويفضل أن يشعر بأن له حق الاختيار ؛ وبالنسبة للشركة فإنها ستتلقى مردوداً قيماً لما يريده العميل فعلاً . وتلبية لهذه المتطلبات عن طريق تطوير بعض جوانب استراتيجية الشركة ، وبذلك ستقوى العلاقة النفعية المتبادلة .

وقد أصبحت بطاقات الخصم للعملاء الدائمين للشركة أكثر تطوراً عن السابق ، كما أن التقدم التكنولوجى الآن يطور ويزيد من اهتمام العملاء . ومرة ثانية فإن هذا يصبح ذا منفعة متبادلة ـ مع وضوح الشركة فيما يخص متطلبات



العملاء ـ وكذلك القدرة على اتخاذ شرائح العملاء المختلفة هدفاً للعروض والتخفيضات .

وكذلك فإن شبكة الإنترنت قد غيرت أنماط البيع لكى تعطى حق الاختيار للعميل الذى يشترى من خلال الإنترنت . فعندما يتسوق الأفراد عبر الإنترنت فإنهم يتفحصون مجموعة من المواقع والمنتجات قبل أن يتخذوا قراراً بالشراء ، تماماً مثلما يتجولون فى عدة متاجر مختلفة ، ولكن وهم فى منازلهم . وعلى أية حال ، فمازال أمام العميل الخيار لأن يخرج للتسوق ، ولذا فإن تأثير الإنترنت أصبح ملموساً فى السوق كله .

منح المستهلك حق الاختيار خلال التغيير

إنه لشيء حيوى أن ترسم خريطة عقل خاصة بالطريقة التى يمكن بواسطتها أن تخلق شركتك شعوراً لدى المستهلك يمنحه حق الاختيار . وفيما يلى اقتراح لكيفية تعاملك مع هذا الأمر ، ولكن تعديل هذه الطريقة حسب حاجتك الخاصة هو أمر يتوقف عليك أنت ، وكالعادة فإن أفضل شيء لك هو أن يسهم فريقك فى هذا الأمر .

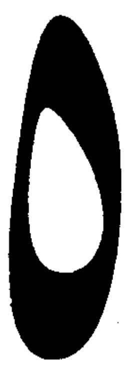
١ ارسم صورة لشركتك فى منتصف خريطة العقل .
٢ اكتب ما يلى على الفروع الرئيسية :
أ) نظام الولاء .
ب) المكافآت .
ج) خدمة العملاء .
د) تقليل وقت الانتظار .
هـ) النصيحة غير المتحيزة .



٣ استكشف النتائج الممكنة لعرض وتقديم كل خدمة توفر للعميل حق الاختيار .

٤ استخدم الأعداد الملونة لترتيب أولويات الخدمات التى تعتقد أن عملاءك سيستجيبون لها بشكل أكثر إيجابية .

وكما رأينا ، فإن التطور فى العمل يعتبر ضرورة لبقاء الشركة ونجاحها . فإن فريق العمل السعيد والمتفاهم يعد عاملاً ضرورياً لنجاح الشركة . فالتغيير هو شيء فى النظام الطبيعى للحياة ، ولكن توجهنا إزاءه هو الذى يميزنا . فبالنسبة لبعض الناس ، يعتبر التغيير شيئاً يفضل تجاهله ، ولكنه يتم الاعتراف به والتأقلم معه على مضض . أما بالنسبة لآخرين ، فإن التغيير يعتبر صميم التألق فى الحياة ، ويجلب دائماً خبرات وفرص وتجارب جديدة . وتعتبر خرائط العقل بالنسبة لنا جميعاً هى الأداة المثالية لفهم الظروف المتغيرة من حولنا ، وكذلك لتبنى التوجيهات الجديدة التى تنشأ كل يوم . وعلى هذا الأساس ، فإن خرائط العقل تعتبر أداة الاختيار لجميع القادة الناجحين ، كما ستعرف فى الفصل التالى .



قُدْ فريقك إلى النجاح

يستطيع المديرون الجيدون التمييز بين فريق عمل يمكن أن ينجح وفريق آخر يمكن أن يفشل . وهذا هو السبب فى أن أفضل المديرين يرغبون فى إدارة أنفسهم بنفس المهارات التى يديرون بها من هم تحت إمرتهم .

وتعتبر خرائط العقل وآلية النجاح " TEFCAS " حليفيك الرئيسيين لتركيز مهاراتك القيادية وقيادة فريقك إلى النجاح .

ابدأ بنفسك

قبل أن نلقى نظرة قريبة على آليات القيادة الجيدة ، اسأل نفسك الأسئلة التالية :

- من وجهة نظرك ما الذى يصنع قائداً جيداً ؟
- ما هى نوعية المدير الذى تراه فى نفسك ؟
- هل تعتقد أنك تصنع من فريقك مثالاً رائعاً يحتذى به ؟
- أى من مديريك ـ سواء فى الماضى أو الحاضر ـ يعجبك كثيراً ولماذا ؟
- ما مدى قدرتك للتغلب على أية أزمة يمر بها الفريق ؟
- هل تشجع الشفافية والتواصل ؟
- هل أنت أسرع فى المدح أم فى النقد ؟

ومعرفة ذاتك ـ نقاط قوتك وضعفك ـ هى طريقك الرئيسى لأن تصبح قائداً مؤثراً .



ما الذى يصنع مديراً جيداً ؟

١ ارسم صورة مركزية تكون وثيقة الصلة بالفريق الذى تديره . ويمكنك أن ترسم شعار الفريق ، أو رسماً لأعضاء الفريق كما هو موضح فى الصفحة التالية .

٢ بعد ذلك ارسم فروعك الأساسية واكتب عليها المبادئ الأساسية للمدير الجيد من وجهة نظرك . مَنْ وماذا لديك لكى تديره ؟ وينبغى أن يشملك أحد هذه الفروع . وفى خريطة العقل الموجودة فى الصفحة التالية ، تجد أن المبادئ الأساسية المحددة هى " الذات " ، و " الموظفون " ، و " المنتج " ، و " البيئة " .

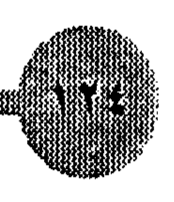
٣ استكشف الفروع الأساسية وطوِّر خريطتك ، مضيفاً إليها ما يمكنك إضافته من فروع ثانوية . على سبيل المثال : ما هى جوانب شخصيتك التى يجب عليك إدارتها ؟ وما هو العمل لديك ؟ وما هو مدى معرفتك بعملائك أو موظفيك أو المنتج الذى تقدمه ؟ وهل يجب عليك أن تدير مهاراتك وتظل معاصرا ومواكباً لأحدث تطورات السوق ؟

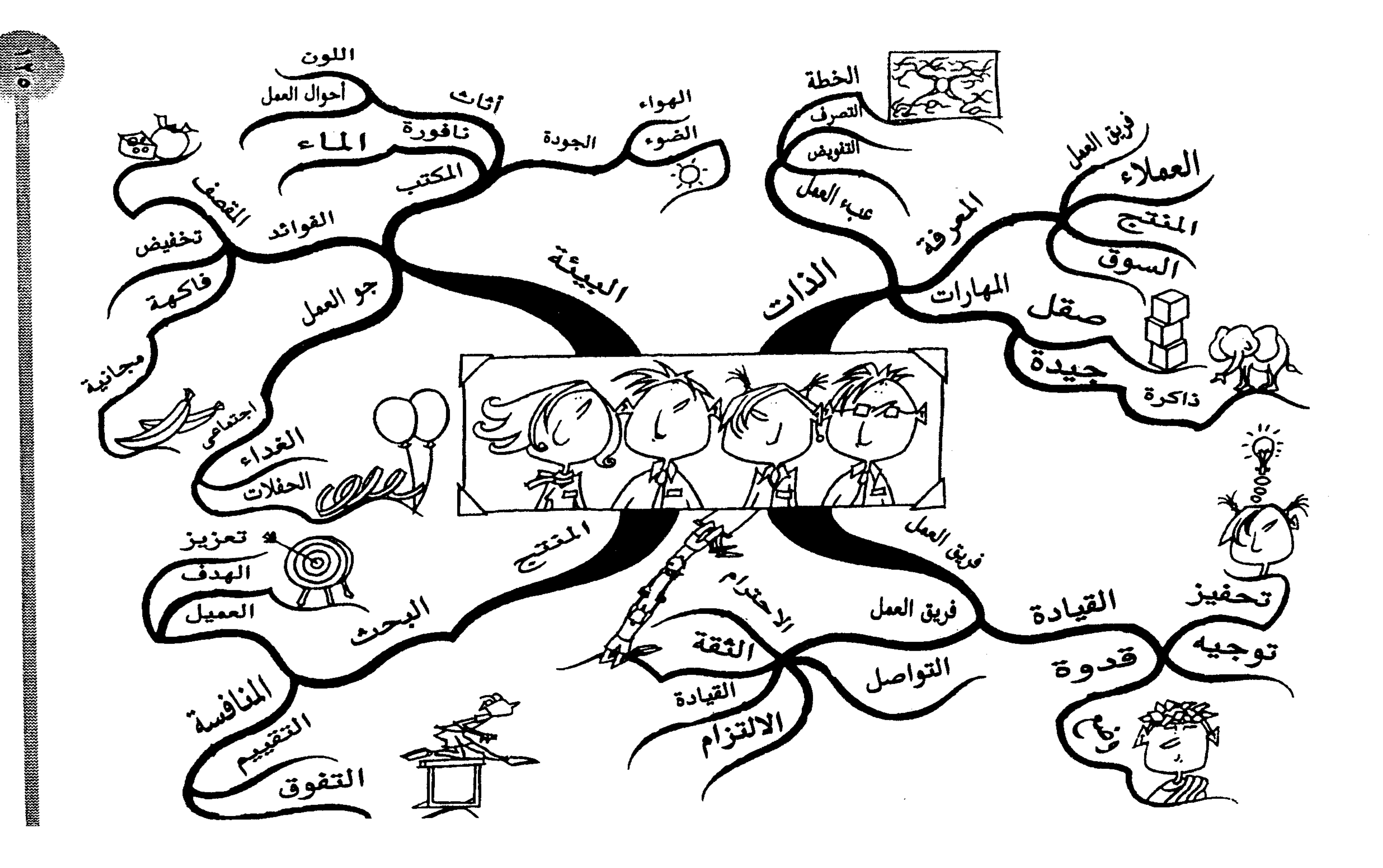
٤ احتفظ بخريطة العقل معك وأنت تقرأ هذا الفصل . وطورها بشكل أعمق وأنت تجمع أفكاراً جديدة حول القيادة الجيدة .

تنظيم أحوالك الشخصية

كقائد فريق يجب أن تكون أولوياتك الأولى هى أن تكون قادراً على إدارة نفسك ؛ فإنه يجب أن تضع لفريقك معياراً يسيرون وفقه ، ولذا فإنه يجب عليك أن :

- تنظم وقتك ، وجدول أعمالك ، وعبء العمل .
- تعرف أولوياتك ، الخاصة بشركتك ، أو فريقك ، أو عملائك ، أو السوق ، أو المنتج .
- تجرى البحوث دائماً لكى تصقل مهاراتك وتحسن أنظمتك .
- تعنى بصحتك ولياقتك ، وتقلل مستويات التوتر التى تنتابك .





الذات
المعرفة
الخطة
التصرف
التفويض
عبء العمل
فريق العمل
العملاء
المنتج
السوق
المهارات
صقل
جيدة
ذاكرة
البيئة
الهواء
الضوء
الجودة
أثاث
نافورة
المكتب
الماء
اللون
أحوال العمل
الفوائد
المقصف
تخفيض
فاكهة
مجانية
جو العمل
اجتماعي
الغداء
الحفلات
المنتج
البحث
تعزيز
الهدف
العميل
المنافسة
التقييم
التفوق
فريق العمل
الاحترام
فريق العمل
الثقة
القيادة
الالتزام
التواصل
القيادة
تحفيز
توجيه
قدوة
وضع

التخطيط

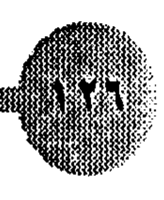
كما رأينا فى " الفصل الثالث " فإن خرائط العقل تُعد شيئاً قيماً للتخطيط سواء على المدى القصير أو الطويل . وسواء كان هذا التخطيط للأسبوع المقبل أو الشهر أو السنة المقبلة ، فإن خرائط العقل ستمكنك من بناء حياتك ، لكى تتمكن من تحقيق وإنجاز أكبر قدر ممكن من أهدافك بدون توتر أو اضطراب . وإذا كنت تفتقر إلى التنظيم ، فإنك بذلك ستخلق جواً دائماً من الأزمات التى لا تثير الاضطراب وعدم الاستقرار فحسب ، بل إنها أيضاً تعوق الإبداع فى العمل . وإذا حدث ورسمت خريطة عقل لوقتك ، ولكنك وجدت أنك مازلت عاجزاً عن إيجاد وقت لكل شيء ، فالاحتمال الأكبر أنك لم تتعلم بعد كيف تثق فى الآخرين ، الذين قد يكونون فى نفس قدرتك ـ إن لم يكونوا أفضل منك ـ وتعهد إليهم بعض المهام (انظر صفحة ٤٥) . وهذا درس جيد يجب أن تتعلمه .

المعرفة

لكى تكون مديراً متميزاً يجب أن تكون قادراً على جمع الحقائق والمعلومات المتصلة بالموضوع الذى تتخذ فيه قرارات إبداعية . فإنه كلما أتيح لديك المزيد من الحقائق والمعارف ، توافر المزيد من المعلومات التى يستخدمها مخك للتوصل إلى حل لأية مشكلة . وكذلك فإن إتقانك للمعارف المفصلة التى تخص العميل سيصب فى منفعتك ويضيف إليك كثيراً (انظر صفحة ١٥٧) .

المهارات

اسع دائماً إلى تحسين مهاراتك ، لأن هذا قد يوسع آفاقك ويجعل منك قائداً متميزاً . واستخدم خرائط العقل بانتظام لكى تراجع نظامك فى العمل لترى إذا كان من الممكن تحسينه مما هو عليه . وعليك دائماً أن تبحث دائماً عن الفرص الضرورية لرفع مستوى أدائك وأداء فريق عملك على السواء . فأفضل القادة هم أولئك الذين يحددون نقاط التحسن ثم يتحركون لتحقيقها .



الصحة

إن القائد يجب أن يظل فى لياقة وصحة جيدة قدر الإمكـان . وفـى أغلـب الأحيان ، يتعجل المديرون ولا يتقنون أعمالهم نظراً لاحتياجـاتهم الشخصـية . وربما يكون السبب فى هذا هو أنهـم يبقـون فـى العمـل لسـاعات طويلـة ، ولا يأخذون فترات راحة أو يأكلون بطريقـة معقولـة ، وربمـا يـدخنون كـثيراً فـى فترة قصيرة ليواجهوا التوتر الذى يسببه قلة ونقص المهارات التنظيميـة . وفـى الواقع ينبغى عليك عندما ترسم خريطة عقل لوقتك ، أن تتأكـد مـن تخصـيص وقت للاعتناء باحتياجاتك . وقـد وضـحنا أهميـة الاحتفـاظ بتـوازن جيـد بـين العمل والحياة ـ وكيفية الاستمرار فى ذلك ـ بالتفصيل فى " الفصل الثـامن " . وهنا يكفى أن نقول إنك إذا كنت قادراً على أن تحتفظ بحيـاة العمـل الخاصـة بك فى وضـع صـحيح ، وأن تسـتمتع بوقـت نشـاطك واسـترخائك بعيـداً عـن العمل ، فإنه من المحتمل أن تكون قائداً متميزاً .

قيادة الفريق

الفريق عبارة عن مجموعة مـن الأفـراد يعملـون معـاً تجـاه هـدف مشـترك . ويبدو هذا مفهوماً بسيطاً ، ولكنه ليس دائماً بسيطاً فـى التنفيـذ ، كمـا توضـح القصة البطولية التاليـة . وبـدون القيـادة الجيـدة سيصـبح الفريـق فـى الغالـب عاجزاً عن تحديد أهدافه ويبدأ فى الفشل . والأهم من هذا هنـا هـو أن تحفيـز فريقك على العمل الجيد يشبه إلى حد كبير أسلوب مقابلة العمل الجيدة :

- التوازن بين الاستماع والتحدث .
- إبداء الاهتمام بالأشخاص والأفكار .
- امتلاك فكرة واضحة عن وجهتك أنت والشركة وفريق عملك .

وتستطيع خرائط العقل أن تساعد فريقك على التركيز على التطور وتجمعهـم على رؤية خيالية إبداعية مشتركة .

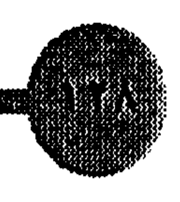


خرائط العقل : مستشاروك فى " أوراكل "

يقـول " آلان ماتشـام " مـدير شـركة " أوراكـل " العملاقـة ذات الجنسـيات المتعـددة والمختصـة بـبرامج الكومبيـوتر ، والصـناعات الإلكترونية :

" لقد نفذت خـرائط العقـل إلى " أوراكـل " . فهـى تعتـبر محفـزاً لتحقيـق توسـع وابتكـار أكـبر فـى الشـركة . فـنحن نميـز أنفسـنا بالكفاءة ، ولكن يجب أن نكون أكثر تأثيراً وهنـاك فـرق شاسـع بـين الاثنين . وعلى الرغم من ذلك فإن خرائط العقل قد مكنتنا من تحسين قوة تأثيرنا . وحينما أنظر إلى " أوراكل " أجـد أن هنـاك العديـد مـن الأفراد الذين يستخدمون خرائط العقل في بدء أعمالهم . وأنا أستخدم خرائط العقل في إدارة حياتي من خلال " أوراكـل " ولسـت بمفـردى في هذا . فهناك العديد من الأشخاص الذين يستخدمونها فـى تنظـيم أنشتطهم والتأثير عليها . فـنحن شـركة معقـدة ؛ ولـذا فـإن خـرائط العقل تساعد كثيراً ـ فلا يمكننى أن أدير هـذا العمـل المعقـد الضـخم بدون خرائط العقـل . إننـى فـى الغالـب أستخدم خـرائط العقـل فـى التعامل مع التعقيدات الخاصة بكيفية وجوب التطور . وفى الحقيقـة فإن خرائط العقل شيء لا يقدر بثمن " .

وفى الصفحة المقابلة يوجد مثال رائـع ، كيـف تسـتطيع خـرائط العقـل أن تساعدك أنت وفريقك على التركيز على أهدافك ، وتحـدد لكـل فـرد مهامـه ، وأن تُحسن الأداء تحسناً كبيراً أيضاً .

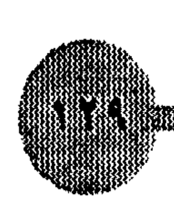


فيمكنك استخدام خرائط العقل لتجعل فريقك يستعيد قوة تركيزه بعدة طرق . فعلى سبيل المثال : يمكنك البدء بأن تجعل كل عضو فى فريقك يرسم خريطة عقل لوجهتكم كفريق عمل أو قسم أو شركة ، كل حسب وجهة نظره . وبعد ذلك ينبغي أن تناقشوا آراء كل فرد على خريطة عقل تشمل الخرائط الأخرى .

رؤى المجد

عندما اقترب موعد الألعاب الأوليمبية فى " سول " ، كان قد عرض علىّ أن أساعد فى تدريب فرقة تجديف أوليمبية كانت تمر بصعوبات بالغة القسوة ، وكانت على حافة الاستبعاد من الفريق . وكان جميع أعضاء الفريق يفوق طولهم الستة أقدام ، وكانوا يتدربون منذ أربع سنوات وقاموا بالتجديف فى أحداث رياضية عالمية واكتسبوا خبرة كبيرة . فما هو الخطأ الذى كانوا يرتكبونه ؟ ولكى أكتشف هذا ، وجهت لهم الأسئلة التالية :

- " ما هى أهدافكم الشخصية التى تريدون تحقيقها من خلال الفريق ؟ " .
- " ما هى أهداف الآخرين من وجهة نظركم ؟ " .
- " من وجهة نظرك ما هما نقطتا القوة الأساسيتين فى الفريق ؟ " .
- " من وجهة نظرك ما هما نقطتا الضعف الأساسيتين فى الفريق ؟ " .
- " ما هى الفرق التى تعتقد أنها ستحصل على الميدالية الذهبية ، والفضية ، والبرونزية فى الأوليمبياد ؟ " .



وكانت الإجابات مدهشة :

- **أهداف كل فرد مختلفة .**
- **لم يتعرف أى شخص بدقة على أهداف أى شخص آخر .**
- **كانت نقاط القوة التى تم تحديدها عديدة ؛ وكانت نقاط الضعف اثنتين فقط ـ هما عدم وجود التزام أو طاقة .**
- **تنبأ الجميع بأن فرقاً أخرى ستحصل على الميدالية الذهبية والفضية والبرونزية (باستثناء اثنين من المهرجين قالا إنهم سيحصلون على ميدالية ـ ولكن قالاها كنكتة !) .**

وقد أوضحت خرائط العقل الخاصة بحالتهم الذهنية بأنهم جميعاً متحدون فى افتقارهم للرؤية المشتركة ، وكذلك فى إجماعهم بخصوص نقاط ضعفهم وفى اتفاقهم التام بأنهم ليس لديهم أدنى فرصة . فلم يكن غريباً أن يقدموا أداءً ضعيفاً .

وقد قمنا بتعديل تفكيرهم حيث حولت خرائط العقل إلى تفكير موحد حول الافتراضات المشتركة ، والمعرفة العامة ، والالتزام التام ، والرؤية المتماثلة للأهداف .

ونتيجة لذلك ، ففى ثلاثة أشهر فقط وصل هذا الفريق إلى نتيجة غير متوقعة ، حيث احتل المركز الرابع عالمياً بعد أن كان مصنفاً فى المركز الخمسين قبل النهائيات .

وإذا أردت أن تحقق تغييرات فى قسمك فيمكنك أن تعقد اجتماعاً وتستخدم خريطة العقل لكى توضح ماهية هذه التغييرات وكيف ستحسن من قسمك ، وكيف ستبدأ فى تحقيق هذه التغييرات . ويمكنك لصق خريطة العقل



على الحائط لكى تبقى دليلاً على رؤيتكم الجديدة أولويتها الراسخة فـى عقـول كل أعضاء الفريق .

ولمزيد من الإرشادات والنصائح على استخدام خرائط العقل فـى العـروض ، انظر " الفصل السابع " .

إدارة الأزمات

يضطر جميع المـديرين إلى التعامـل مـع الأزمـات مـن حـين إلى آخـر . فقد تضطر إلى تدبر الأمر فى حالة انقطاع الطاقة أو انهيار الأنظمة فى وقت حاسـم فى دورة العمل . وقد تجد نفسك أيضاً مسئولاً عـن إخبـار الآخـرين بـأنهم قـد أصبحوا زائدين على حاجة العمل ـ وقد تكون هذه المهمة أكبر المحـن إحراجـاً للمدير ، وخاصة إذا كان هؤلاء العمال يتحملون الإنفاق على عائلاتهم .

ولكن ، مع هذا ، فالزيـادة عـن حاجـة العمـل هـى حقيقـة ثابتـة يصـعب تغييرها . ففى عام ٢٠٠٢ فقد قرابة ١,٣ مليـون عامـل وظـائفهم فـى مجموعـة شركات " فورتشن ٥٠٠ " ، وهذا يوضح أنه ليست الشركات الصغيرة فقط هى التى تعيش فى مغامرة بسبب تقلبات الاقتصاد .

وهذه الأخبار لن تؤثر فقط فى الأشخاص الذين أصبحوا زائدين على حاجـة العمل ، ولكنها سـتؤثر فـى بقيـة الفريـق . ارسـم خريطـة عقـل لفريـق العمـل واجعل الأشخاص الأساسيين فى الفريق هم الفروع الأساسية . وبهـذه الطريقـة يمكنك توقع ردود أفعالهم تجاه الزيادة على حاجة العمـل . ويجـب أن تعتمـد عليهم فى مساندة الفريق وتدعيمه ، ولذا فمن المهم أن تراعى مشاعرهم .

الإعداد للعمالة الزائدة

قبل أن تنتشر الأخبار ، اسأل من حولك عما إذا كانت هناك أية وظائف متاحة سواء داخل الشركة أو خارجها . فإذا كانت هناك وظائف متوافرة ، فارسم لهم خريطة عقل لترى أياً من تلك الوظائف قد تتناسب مع اهتمامات ومهارات هؤلاء العمال . وعليك أن تتأكد من أنك مستعد للاستمرار فى حديث صريح ومفتوح مع هؤلاء الأفراد الذين هم على وشك فقدان وظائفهم ، وأن تتأكد من أنهم يتفهمون السبب وراء اتخاذك لهذا الإجراء . وفى أثناء هذه العملية بالكامل ، تأكد من استمرار الاحترام المتبادل وأن الموظفين يتفهمون أن هذا قرار عمل وليس شيئاً شخصياً . وعند هذه النقطة عليك برسم خريطة عقل للموقف لكى تتمكن من الاستجابة بهدوء ودقة لأى شيء يطرأ على الموقف .

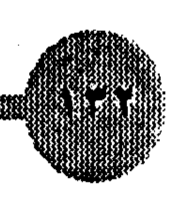
العمالة الزائدة

يستجيب الناس تجاه العمالة الزائدة بشكل مختلف . فإذا كان هناك شخص يفكر فى ترك الشركة بأى حال من الأحوال ، فإنه يرى فى فصله من العمل بسبب العمالة الزائدة فرصة بدلاً من كونه أزمة ؛ بينما قد تسبب هذه الأخبار لشخص آخر شعوراً بالاضطراب ، والاكتئاب والخداع إزاء قدراته .

السيطرة على مجريات الأمور أثناء الأزمات

إذا كنت تستخدم آلية النجاح " TEFCAS " (انظر " الفصل الثالث " الصفحات من ٥٧ ـ ٦٢) ، فإنك لن تيأس عندما تجد شيئاً لا يعمل بكفاءة فى أول مرة . وبدلاً من ذلك فإنك ستضطر إلى تحليل الموقف لكى تجرى به بعض التعديلات قبل العمل .

وينطبق نفس الشيء فى أثناء الأزمات ، فإنك تحتاج فقط إلى التفكير والتصرف بطريقة إبداعية وسريعة ومرنة . ويعتبر الاستمرار فى رسم خرائط



العقل طريقة مؤكدة وحاسمة تساعدك على التصرف بدقة وحيوية وتركيز . وبهذه الطريقة ستتحكم فى الموقف بدلاً من أن يتحكم فيك الموقف .

أزمة المؤتمرات

تخيل أنك مدير لشركة مختصة بتنظيم المهرجانات . وقبل أهم مؤتمر فى السنة بيوم واحد سمعت أن اثنين من النجوم الذين من المفترض أن يتحدثوا فى هذا الحدث أصيبا بنزلة برد . وهما أهم اسمين فى البرنامج وعلى أساسهما روجت لهذا الحدث . فكيف ستنشر خبر عدم ظهورهما ؟

١ احتفظ بهدوئك

فإن الخوف سيحجب عنك رؤية الصورة الأكبر وسيؤدى إلى تحجيم عقلك . وإذا شعرت أن الخوف قد تملكك ، ابتعد عن الموقف لمدة عشر دقائق . وإذا خلقت مسافة بينك وبين التحدى الحالى الذى يواجهك فإن هذا سيفيدك كثيراً . فإذا كنت مرتبطاً بهذا الموقف ارتباطاً عاطفياً وثيقاً ، فإنه من المحتمل أن تتخذ قراراً أهوجاً ، بدلاً من أن تتخذ إجراء يتسم بالمسئولية . ونتيجة لذلك لن تتعزز سمعتك كمدير لتنظيم المهرجانات . وإذا نظرت لهذا الأمر على أنه ليس مشكلة وإنما فرصة لاستعراض مهاراتك فى إيجاد الحلول ، فإن الاحتمال الأكبر أنك ستتوصل إلى حلول إبداعية .

٢ ارجع إلى خرائط العقل

عندما كان هذا المؤتمر فى مرحلة التخطيط ، كنت قد عقدت جلسات عصف ذهنى لابتكار أفكار جديدة باستخدام خريطة العقل بغرض التعرف على المتحدثين والمضمون . فارجع إلى هذه الخرائط لترى إذا ما كان هناك أية أسماء تملأ بها هذا الفراغ ، ربما يكون هناك شخص يمكنك الاستعانة به بسرعة وبدون إعداد .



٣ اتخذ قرارك

ارسم خريطة عقل لكل خياراتك ورتبها وفقاً للأفضلية مستخدماً فى ذلك أقلاماً ملونة . وأجـرِ مكالمات هاتفية لـترى أى شخص قد يكون متواجداً ، ودوِّن كل شيء على خريطة العقل كلما تقدمت فى طريقك والغِ كل المواعيد ، ثم أعد جدولتها وتنظيمها ، أما رحلات العمل لابد من تأجيلها أو التخلص منها ، وإذا كانت هناك أعمال مرتبطة بموعد نهائى لابد وأن يُمدد هذا الموعد . وربما تندهش من الأسماء البارزة التى يمكنك جمعها فى ٢٤ ساعة فقط . فاعمل جاهداً وشجع فريقك على الذهاب إلى الشخصيات البارزة ، والمتحدثين ذوى الخبرة فى هذا المجال ، وإذا كان لابد من تقليل توقعاتك ، فيجب أن يتم تقليلها ولكن بالمعرفة الإيجابية بأنك قد استكشفت جميع السبل .

وتساعدك خرائط العقل على تطبيق منهج بحث إبداعى على الموقف الذى بين يديك . فالفريق يعرف ما يقوم به ؛ وأنت تقود دفته بهدوء خلال الأزمة . وفى هذا الصدد هناك نقطة مهمة تخص الدورات التعليمية الخاصة بى فى " مركز الإدارة الأوروبى - Management Center Europe (MCE) " .

وإليك قصة ستستفيد منها فى الدروس التالية :

- كل مشكلة لها حل .
- يجب أن يُنظر إلى الأزمات على أنها فرص .
- ينبغى أن تحفزك الأزمات إلى التصرف ، وأن تدفعك إلى التفكير الإبداعى .
- إن الحل لأية مشكلة غالباً ما يكون العمل على تحسين الموقف قبل تفاقمها .
- تساعدك الأزمات على التخلص من عادة عدم التفكير .
- الاستسلام هو الطريقة المضمونة الوحيدة للخسارة .
- غالباً ما تأتى حلول المشكلة من مصادر غير متوقعة بشكل كبير .
- فى المواقف المتعلقة بالمشكلات ، اجعل عينك وعقلك مفتوحين ووسِّع عدد أعضاء فريقك .
- لا تحل أية مشكلة إلا إذا انتهت تماماً - وحتى إن ظننت أنها انتهت ، فإن آثارها تظل باقية .



النقلة الذكية

فى أول مساء لندوة تستغرق يومين ، قمت بالاتفاق مع أحد أساتذة لعبة الشطرنج العالميين لكى يلعب عشرين لعبة شطرنج متزامنة أمام الوفود ، بغرض أن يوضح لهم قوة وإمكانات العقل البشرى ، وخاصة بالاعتماد على قدرات التركيز ، وأخلاقيات العمل ، والتذكر والتفكير الإبداعى .

وقبل التحدث بخمسة أيام أصيب أستاذ الشطرنج بنوبة برد وأخبره الطبيب بأنه لن يكون قادراً على الاشتراك فى هذا الحدث . وقد اتصلت بى منظمة الحدث وهى فى حالة مزرية لأنه لم يتبق وقت كاف لتجد بديلاً . ولكن الوقت كان كافياً بالطبع فمازال أمامنا خمسة أيام !

وقد طلبت منها أن تطرق جميع الأبواب - وفى النهاية جاءنا الحل من مصدر مدهش للغاية . فعندما كنا نتناول الشاى بعد الظهر مع بعض الأصدقاء - وكان ابنها البالغ من العمر سبع سنوات حاضراً - وتكاد الدموع تذرف من عينها ، وهى تفسر المأزق الذى تمر به ، إذ بابنها يتحدث فجأة قائلاً : " يا أمى لماذا لا تجربون " رايموند كين " ؟ " .

ولم يكن لديها أدنى فكرة عمن يكون " رايموند كين " ، وقد شجعها ابنها الذى أصبح متيماً بلعبة الشطرنج فى نادى الشطرنج التابع لمدرسته ، ولذا فقد اتصلت بـ " رايموند كين " وسألته إذا كان بإمكانه أن يملأ هذا الفراغ الذى سببه غياب أستاذ الشطرنج العالمى . وقد أجاب السيد " كين " بالقبول !

وبعد ذلك اتصلت بى وهى متوترة وسألتنى عما إذا كنت سأقبل هذا الفتى المغمور الذى يدعى " كين " ليحل محل أستاذ الشطرنج الغائب . وكدت أسقط من على مقعدى . وأخبرتها بأن الأمر كما لو كانت تسألنى إن كنت سأمانع فى استبدال بطل ملاكمة للوزن الخفيف مثل : " سكون ثورب " بـ " محمد على " .

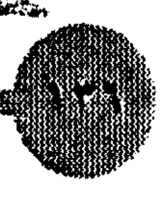
فـ " رايمون كين " من أعظم محترفى لعبة الشطرنج على مر الزمان . فقد ألف كتباً عن الشطرنج والتفكير أكثر من أى شخص آخر فى التاريخ (فقد ألّف أكثر من ١١٠ كتاباً ـ ومازال يكتب) ، فهو الذى يكتب رياضات العقل والشطرنج فى جريدة " التايمز " ، و" انترناشيونال هيرالد تريبيون " . فهو أعظم لاعب شطرنج فى تاريخ اللعبة يلعب مع أكثر من خصم فى وقت واحد .

وحتى أؤكد هذه النقطة أكثر من ذلك ، فإن القصة التالية ستوضح لك بطريقة درامية كيف تساعدك خرائط العقل حتى فى أشد الأزمات صعوبة .

الازدهار بعد الانهيار

يقول " سامى خان " نائب رئيس شركة " Veritas DCG " فى " سنغافورة " .

منذ ما يقرب من ثمانى سنوات كنت متجهاً إلى " سنغافورة " بعد اجتماع عمل . وفى أثناء الرحلة استقبلت رسالة بريد صوتى مفادها أن المكتب قد احترق . وتوجهت على الفور إلى المكتب ، وعلى الرغم من أنه كان هناك جزء لا يزال سليماً ، فإن مركز الكمبيوتر بأكمله كان قد احترق تماماً . ولحسن الحظ حدث هذا فى وقت مبكر جداً من صباح يوم السبت حيث لم يكن هناك أحد بالمبنى .



وقد تواجدت فى المكان أنا والمدير الإقليمى وجميع كبار المديرين . وقد اضطررنا إلى إبلاغ مكتبنا الرئيسى ورئيس مجلس الإدارة فى الولايات المتحدة ، ووضعت خطة التعامل مع الطوارئ حيز التنفيذ . وقمنا بإنقاذ ما يمكن إنقاذه من بيانات لأن الكثير من هذه البيانات كان يخص العملاء - وهى شركات بترول كبيرة . وقد ذهبنا إلى مناطق كانت المياة فيها تبلغ كاحل القدم وقد اتسخنا بالسخام وحاولنا إنقاذ الأشرطة ، وهذا كل ما فعلناه يومى السبت والأحد . وفى يوم الاثنين وصل رئيس مجلس الإدارة إلى " سنغافورة " وعقدنا اجتماعاً لنناقش ما ينبغى علينا القيام به وكيفية التخطيط لإعادة بناء المكتب .

وفى يوم الاثنين قررنا أن يعود جميع الموظفين إلى منازلهم ماعدا هؤلاء الأفراد الذين كنا نحتاجهم لكى نبنى المكان معاً . وقد اجتمعنا فى نفس هذا المساء - مساء الاثنين - فى أحد الفنادق المحلية وطلبنا من الموظفين أن يبدأوا جلسة أسئلة وأجوبة . وكانت الكلمة الافتتاحية لرئيس مجلس الإدارة هى أننا سنؤسس مكتباً أكبر وأفضل . وقد شعر بعض الأشخاص بأن الشركة ستوقف التأمينات وتتوقف عن العمل تماماً ، ولكن لم تكن تلك هى القضية .

وقد تم إخبار الموظفين الأساسيين بمن سيحتاجهم العمل لكى يأتوا فى الأسابيع المقبلة . وفى يوم الثلاثاء أمسك رئيس مجلس الإدارة - الذى كان يقود العملية برمتها - بمجموعة أوراق كبيرة وأقلام عديدة لكى يعد خطة ويرسم خريطة عقل لتوزيع الأدوار . وكان هناك مجال لإصدار تقرير فى نهاية اليوم حول النقطة التى توقفنا عندها بالنسبة للنقطة التى ينبغى أن نصل إليها .

وكانت مهمتى هى الاعتناء بكل القضايا التى تتعلق بالعلاقات العامة وأن أتصل بكل العملاء هاتفياً وأوقفهم على ما حدث وكيف



سنقوم بإصلاحه . وقد تولى رئيس مجلس الإدارة دوراً تنظيمياً . وكانت هناك مجموعة مهمتها التعرف على ما يمكننا إنقاذه . كما كانت هناك . مجموعة هندسية أعدت خطة لكيفية إصلاح وإعادة بناء مركز الكمبيوتر . وفى الأساس قمنا برسم خريطة عقل لكل شىء حتى تنظيف المكتب وإعادة فرش السجاد فى المكتب بالكامل ، وتنظيف جو المبنى برشه بمواد كيماوية منظفة . ولذلك فعندما جاء العملاء إلى المبنى فى خلال أسبوعين ، كان المكتب والعمل كالمعتاد .

وقد استمر هذا الأمر يومياً ، وكان تعاون الأشخاص بهذا الشكل أثناء الأزمة شيئاً لا يصدق - لقد كانت المنظمة كأنها عائلتنا ، واضطررنا إلى العمل جاهدين لكى نتغلب على هذه الأزمة بصرف النظر عن أى شىء آخر .

ولذا فقد رسمنا خريطة عقل لكل عملية ، وقد لا تصدق أنه فى غضون عشرة أيام قمنا بإعادة تأسيس مركز الكمبيوتر بالكامل وبدأ العمل . وقد وفرت لهم خرائط العقل ما يقدر بقرابة ثلاثة إلى أربعة ملايين دولار أمريكى . وإذا نظرت إلى شركتنا اليوم ، ستجد أنها قد تطورت كثيراً على مر الثمانى سنوات الماضية ، كما أنها جعلتنا فى المركز الأول فى المنطقة اليوم ، فى حين أننا كنا فى المركز الثالث أو الرابع .



التواصل

أفضل القادة هم أولئك الذين يملكون أفكاراً عظيمة ذات رؤية ثاقبة ويعرفون كيفية التواصل مع الآخرين بهذه الأفكار . وكلما كنت قادراً على التشجيع على التواصل على جميع المستويات ـ سواء في فريقك ، أو في الشركة كلها أو مع عملائك والوكالات الخارجية ـ ستكون قائداً أكثر فاعلية .

ويمكن أن تكون خرائط العقل شيئاً أساسياً في التواصل بوضوح وفي تجنب حدوث اللبس وسوء الفهم ، وفي حسم الخلافات أيضاً وتعتبر القصة التالية مثالاً رائعاً على هذا .

التواصل وليس الصراع

في شهر نوفمبر من عام ٢٠٠٣ ، كانت " المكسيك " تستضيف المؤتمر السنوى لمنظمة التجارة العالمية (WTO) في (كانكون) . وكانت الاجتماعات السابقة لمنظمة التجارة العالمية ، وخاصة الاجتماع الذى كان في " سياتل " ـ قد استقطبت مظاهرات ضد العولمة تصدرت عناوين الأخبار عام ٢٠٠١ . وفي المكسيك توعد مناهضو العولمة باضطرابات على نطاق أوسع من تلك التي كانت في " سياتل " .

وقررت المكسيك ـ حكومة وجيشاً ـ بالتعاون مع شركة الأمن المكسيكية " Vitalis " رسم خريطة عقل لكل المهام الممكنة التي قد تحدث أثناء أسبوع المؤتمر . وقد تم تحديد ٨٨٢٩ مهمة ورسمت لها خريطة عقل كبيرة . وبعد ذلك تم رسم خريطة عقل لكل المناطق المحتملة للصراع وكذلك الطرق التي يمكن بواسطتها ردع المظاهرات بسلام .

وبعد ذلك تم رسم خريطة عقل لخطط ونوايا جميع المناهضين للعولمة ، وقد اتصلوا بتلك المنظمات وعرضوا عليهم خرائط العقل

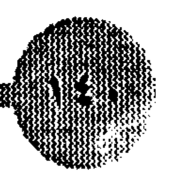


بغرض كسر الحاجز بين الأحزاب المتعارضة . وبدلاً من ترك المتظاهرين يفسدون حياة الناس فى " كانكون " وعدتهم الهيئات المكسيكية المسئولة عن المؤتمر بتنظيم لقاء لهم مع وسائل الإعلام لكى يقدموا قضاياهم من خلالها . فماذا حدث بعد ذلك ؟

- انتهى الحدث دون أن يترك أى مجال للعنف من طرف أى شخص ضد الآخر .
- أصبح هناك تعاون بين الجماعات التى كانت متعارضة قبل ذلك ؛
- عبر قادة حركة المعارضة ضد العولمة عن امتنانهم لما فعله منظمو مؤتمر منظمة التجارة العالمية من أجلهم .
- تم إعداد وثيقة من مائتى صفحة تستند على توضيح تأثير خرائط العقل فى تخطيط الحدث وتنظيمه . وتستخدم هذه الوثيقة الآن كمرشد عمليات وبرنامج خاص بكيفية إدارة مهرجانات أو فعاليات عالمية ضخمة فى مواجهة تهديدات مشابهة .

كما أن هذه القصة تعتبر مثالاً رائعاً على استخدام خرائط العقل ، فهى توضح أيضاً بعض الصفات الضرورية للعمل الجيد :

- الاستماع .
- التخطيط والتعديل .
- التفهم .
- المثابرة .



كما أنها تعتبر مثالاً جيداً أيضاً لآلية النجاح " TEFCAS " (انظر الصفحات من ٥٧ ـ ٦٢) فى الجانب التطبيقى ، كما أنها تبرهن بحسم شديد على أن الدروس المستفادة من الفشل تؤدى إلى النجاح . وفى هذه الحالة ، فقد أدى فشل منظمى مؤتمر " سياتل " على احتواء العنف فى هذه المدينة إلى تبنى اتجاه جديد ناجح فى " المكسيك " .

إذاعة الأخبار السيئة

يجب أن يتم إبلاغ موظفيك بما لديك من أخبار سواء كانت هذه الأخبار سارة أو سيئة . وإذا كانت الأخبار سيئة ، فقد تنتشر الإشاعات بسرعة شديدة ، وقد تكون أكثر تدميراً على معنويات الموظفين .

وإذا كان هناك قرارات عمل قاسية يجب اتخاذها ، فقد يكون من الأسهل أن تتحدث عن هذه القرارات مع فريقك مستخدماً فى ذلك خريطة عقل . فخرائط العقل تساعدك على رؤية الموقف بوضوح أكثر . وهى تساعد على القضاء على الشائعات والقيل والقال ، وذلك لأنها تقدم الحقائق بشكل واضح ، وتوضح مدى تأثير هذه الأخبار على كل عضو فى الشركة .

فعلى سبيل المثال : إذا كانت هناك ضرورة من تجميد الزيادة فى الرواتب ، فإن إدخال البيانات المالية فى خريطة العقل سيمكن أعضاء فريقك من وضع الموقف فى نصابه الصحيح وسيحفزهم على التعاون وتكريس المزيد من الطاقة إلى جهودهم ، كما هو الحال مع سلسلة مطاعم " ميكس " .



مطاعم " ميكس " تضفى نكهة جديدة على عملها

كانت " ميكس " ، وهى سلسلة مطاعم " مكسيكية " فى جنوب " الولايات المتحدة " ــ تمر بمأزق شديد . وفى الحقيقة ، فقد مرت الشركة بفترة ثلاثة أشهر كادت تئول خلالها إلى الإفلاس ، وقام مدير الشركة ـ السيد " ليوزا " بجمع كل موظفى الشركة من المطاعم العشرة بدءاً من الندل ، والطهاة ، وغاسلى الأطباق ، وعمال النظافة إلى المديرين والمديرين ، وأوضح لهم الموقف دون أية مداراة . فقد وضح لهم أنه إذا لم تتحسن الأمور سريعاً فإن المطاعم ستغلق أبوابها ويفقد الجميع وظائفهم .

فتعاونوا معاً لإعداد خريطة عقل عملاقة للمشكلة الحالية التى يواجهونها ، وبعد ذلك عقدوا جلسة عصف ذهنى لابتكار أفكار إبداعية لإيجاد حلول ممكنة . وفى النهاية توصلوا إلى بعض الأفكار مثل إعادة تزيين الأماكن ، وارتداء زى موحد ، أو حتى توظيف شخص آخر ، لكى يقف خارج المطعم ، ويرحب بالزبائن بابتسامة عريضة ، وتقديم الفيشار المجانى لهم كعرض ترويجى .

وفى أثناء هذا الوقت العصيب ، لم يترك أى موظف الشركة ، بل إن بعضهم تنازل عن جزء من راتبه الأسبوعى لفترة مؤقتة . ومن خلال العمل الجاد الدقيق وروح الفريق المرتكزة على معنويات عالية عادت شهرة " ميكس " إلى التحليق عالياً فى غضون شهرين .

لِمْ شمل فريقك فى الأوقات العصيبة

حاول نشر الأخبار أو التغيرات التى ستؤثر فى الأفراد بأسرع ما يمكن ، ثم اعقد اجتماعاً لتستبدل الإشاعات بالحقائق . أعدَّ خريطة عقل مسبقاً واستخدمها فى شرح التغيرات التى ستحدث ومدى التأثير الذى ستحدثه على الجميع .

١ ابدأ برسم صورة مركزية تكون ذات معنى يرتبط بموقفك . ويُعد المثال الموجود فى خريطة العقل الملونة " بناء المستقبل معاً " سيناريو لشركة قانونية اندمجت مع شركة أكبر منها ، ويمثل أفراد الفريق الصورة المركزية لهذه الخريطة .

٢ ثم ارسم فروعك الرئيسية للنقاط الأساسية التى تحتاج للآخرين أن يشاركوك فيها ومدى تأثير هذا على موظفيك ، أو شركتك . فخريطة العقل تحدد " الأعضاء " (الأفراد الذين سيتأثرون بالتغيير) ، و " الرسالة " (التى تحتاج لأن تشارك بها الموظفين) ، و " المعنويات " (وهى القضية الأساسية الخاصة بالإبقاء على بعض الموظفين) ، و " التصرف " (الإجراء الذى على الشركة والموظفين اتخاذه) .

٣ طور فروعك الرئيسية برسم ما تحتاجه من فروع ثانوية . فعلى سبيل المثال : إذا كان الأفراد يغادرون ومعنوياتهم منخفضة ، فكيف سترفعها ؟ وما هى التحفيزات التى ستقدمها لموظفيك ليستمروا فى العمل ؟ وهل يسود مناخ سلبى فى الإدارة فالمدراء أقرب للنقد واللوم أكثر من المديح ؟

وعندما تكتشف كل الاحتمالات المكنة على خريطة العقل يمكنك أن تستخدمها فى تقديم عرضك أمام الفريق . (لمزيد من المعلومات عن استخدام خرائط العقل فى تقديم العروض انظر " الفصل السابع ") . وسوف يقدر

موظفوك أمانتك معهم ، ومن المحتمل أن يكون الواقع أقل إزعاجاً لهم من توقعاتهم وظنونهم .

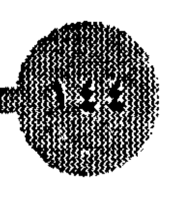
إدارة الأفراد بشكل فعّال

ما الذى يجعلك ترغب فى أداء وظيفتك ؟ وما الذى يجعلك تستمر فى هذه الوظيفة ؟ قد يكون ذلك لسبب أو أكثر من الأسباب التالية :

- أنك تواجه يومياً تحديات جديدة .
- تشعر بأنه يتم تقييمك وتقديرك .
- تتم مكافآتك مالياً .
- تحصل على مردود إيجابى من زملائك فى العمل .
- تشعر بأن وجودك يُحدث فرقاً .
- تحدث توازناً جيداً بين حياتك وعملك .

والطريقة الفضلى لإدارة الأفراد فى العمل هى أن تتعرف على الأشياء التى تحفزهم ، وأن تستخدم تلك المعلومات فى استغلال أفضل ما لديهم . فعلى سبيل المثال : يستمتع بعض الناس بالتغيير والأمور المجهولة ، بينما يشتاق آخرون إلى الأمان الروتينى غير المتغير ! وهذا هو السبب وراء وضع الأفراد المختلفين فى وظائف ومهام مختلفة .

وينبغى دائماً أن توضع الدافعية نصب عينى أى مدير . فإذا كنت - كمدير لفريق - تظهر حماسك لعملك ، فإن هذه الطاقة الإيجابية ستنتشر فى مكان العمل . وهذا لا يعنى أنه ينبغى عليك أن تتوقع من كل شخص أن يستمتع بأكثر جوانب عمله مللاً ، وإنما إذا أتيحت خرائط العقل لإظهار مدى أسهام



كل جوانب المشروع فى الوصول إلى محصلة إبداعية ، فإنه سيتم الحصول على عنصر من عناصر الإشباع الوظيفى .

وعلى أية حال فإن استطعت أن تحفز فريقك على أن يحفزوا أنفسهم ، فإنك ستتقدم خطوة بمنحهم القوة . وابذل الوقت والجهد لتبنى لديهم ثقتهم بأنفسهم حتى يشعروا بالرضا عما يفعلونه . وسوف يترابطون معاً كفريق واحد . وسيتحدون مع بعضهم أكثر كى يشعروا بالفخر لما حققوه من إنجازات وإبداع ، واجعلهم يقدرون العمليات التى قاموا بتطويرها لكى يتمكنوا من تحقيق الإنجازات .

فإن بناء الثقة هو الذى يساعد على بناء الجيل القادم للإدارة ويعده . وإنه لأمر مهم للمديرين أن يربوا القيادات الواعدة فى شركاتهم .

التفويض الفعال

هناك ثلاث قضايا مهمة عندما يتعلق الأمر بالتفويض الفعال :

١ اختيار الشخص المناسب للوظيفة المناسبة

هناك أمثلة عديدة للإدارة السيئة تتعلق بكل بساطة بالتفويض غير المناسب . وعليك كمدير أن تجعل من أهم أولوياتك معرفة نقاط القوة والضعف فى موظفيك ، وكذلك مقدار العمل الذى يتولونه كل أسبوع . وبهذه الطريقة ستتمكن من تكليف الشخص المناسب بالمهمة المناسبة ، وبذلك فلن تكلف موظفيك بوظائف أقل من قدراتهم أو تثقل عليهم بوظائف تفوق طاقتهم .



الحفاظ على دافعية الموظفين

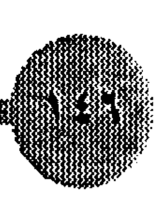
شمل تقرير أعدته مجموعة شركات " هويت " ، وهى شركة استشارات عالمية ، الوسائل التالية للحفاظ على ولاء الموظفين :

١ **لاحظ مديريك** ـ فإذا كان توجههم يتسم باللامبالاة وعدم الاهتمام ، فإن أفراد الفريق سيشعرون بعدم الثقة واللامبالاة ـ وربما يتركون الشركة . فالاتجاه الذى يتسم بالبرودة وعدم المرونة لا يتحمله الموظفون ذوو المراتب الدنيا ، كما أنه لا يمكن تقبله بين أولئك الذين يحتلون مراتب أعلى فى السلم الوظيفى . ولا ينبغى أبداً أن يستهان بالتأثير الذى قد يحدثه المدير السلبى على بقية أعضاء الفريق . وإذا كانت هذه مشكلة ، فإنه يجب أن يتم التعامل معها بطريقة صحيحة .

٢ **حدد هدفاً معيناً** ـ فعندما يؤمن فريقك بأنهم يعملون تجاه هدف معين بخلاف العمل نحو تحقيق هدف لم يتم شرحه لهم بوضوح ، فإن توجههم سيكون أكثر إيجابية وحماساً .

٣ **تكرار النية أو الحالة** ـ استمر فى تكرار رسائل أو أهداف وظيفية . مثل : " نحن رقم ١ " ، أو : " خدمة العملاء تأتى فى المقام الأول ، " أو : " نحن نقدم جودة لا تُنافس " . وهذه الرسائل عبارة عن شماعات مهمة لتعلق عليها كل تصرف تقوم به أثناء يوم العمل .

٤ **هيِّئ مكان العمل بمناخ جيد للعمل فيه** ـ ليست مصادفة أن تكون الشركات التى توفر مناخاً جيداً للعمل هى الشركات التى تقدم أفضل أداء فى العمل .



وتعد خرائط العقل معيناً قوياً لك فى هذه النقطة ، حيث يمكنك أن ترسم خريطة عقل لأفراد الفريق وتحدد قدراتهم وخبراتهم . ارجع بانتظام إلى خرائط العقل التى قمت بإعدادها ، وأضف إليها المهارات التى تعلمتها ، والمهام التى أتقنتها . وبعد ذلك ستتمكن من التعرف على قدرات موظفيك لمسايرة وتحمل المزيد من المسئولية ولترقى بمهاراتهم إلى حد يستمتعون فيه بالتحدى ولكن بدون أن يصعب عليهم تفهم الوظيفة .

٢ أعلن أهدافك بوضوح تام

غالباً ما يعرف المديرون النتيجة التى يريدونها ، ولكنهم يفشلون فى تبليغ ذلك إلى موظفيهم بنجاح . وإن لم تكن النتيجة ـ عند انتهاء المهمة ـ جيدة كما ينبغى ، فقد يكون السبب فى ذلك هو عدم وضوح التبليغ فى البداية .

ويمكنك أن تتجنب هذا الأمر إذا تحريت الوضوح فى تعليماتك عندما تقوم بانتداب بعض الأفراد لمهام معينة ، وعليك أيضاً أن تكون متواجداً للإجابة عن المزيد من الأسئلة عندما يبدأ الفريق فى العمل ، وتعتبر خرائط العقل بياناً جيداً على صفحة مفردة حيث إنها تعطى إطلالة عامة لتصورك عن المهمة التى بين يديك .

٣ ثق فى موظفيك بأن بإمكانهم القيام بعمل جيد

إذا حددت المهمة بالشكل المناسب ووضحت لموظفيك ما تريد تحقيقه ، حينئذ يمكنك الوثوق فى أن فريقك سيقوم بأداء هذه المهمة بالطريقة التى ترضيك .

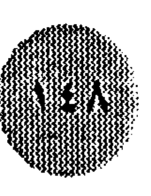
فيجب أن تثق فى موظفيك ليس فقط لأن ذلك يحررك من القيام بأداء ما تحتاج تحقيقه بنفسك ، وإنما أيضاً لأنه من المهم أن يشعر موظفوك بأن لهم حق الحرية فيما يفعلونه .



استخدام خرائط العقل للحفاظ على بقاء الفريق

" ريكى هانت " هو المدير الإدارى السابق لشركة " بورما أويل" " Borman Oil " ورئيس مجلس الإدارة الحالى لشركة " فويل فورس ـ Fuel Force " والتى تحقق أكثر من مليار جنيه سنوياً . وقد ذهب " ريكى " فى رحلة استكشافية مع فريق بريطانى مبتدئ بغرض تحديد وضع القطب الشمالى المغناطيسى . وقبل الرحلة ، استخدم خرائط العقل فى التخطيط لهذه الرحلة من حيث المعدات التى يحتاج إليها فى الرحلة ، وقد أثبتت خرائط العقل جدواها حينما كان يخطط للاشتراك فى المبيت فى أماكن متلاحقة للنوم فى خيمة صغيرة (٥ × ٦ أقدام) مع أربعة أفراد آخرين ، فيقول :

" حين تنام فى حقيبة نومك ويتقلب شخص آخر إلى جوارك ، فإنه لن يمكنه ذلك إلا إذا تقلبتم جميعاً ، وقد تصل أحياناً درجة الحرارة فى هذه الخيمة لخمس درجات تحت الصفر . ومن الناحية النفسية يصعب جداً أن تشعر بأى شعور إيجابى ، ولذا فإن رسم خرائط العقل مسبقاً وتوقع مثل تلك المشكلات سوف يساعدك كثيراً . إنها أداة إيجابية جداً تساعدك على إعداد نفسك . وقد فعلت ذلك فرسمت خريطة عقل لما ينبغى علينا تنظيمه كفريق واحد . وانتهى المنظمون إلى إنه يجب أن يكون لدينا جدول دورى للمهام ، ولذلك فإنه سيتولى أحد الأشخاص عملية الطهو يوم الاثنين ، ويوم الثلاثاء يتولى آخر هذا العمل . ويقوم ثالث بجمع الثلج بغرض الحصول على الماء ، وآخر ينصب الخيمة . وباستخدام خرائط العقل ، استقر بنا الأمر إلى اكتشافنا أن أحدنا يحب القيام بعملية الطهو ، ولذا فبدلاً من القيام بالطهو يوم الاثنين فقط ، تولى عملية الطهو يومياً . وأيضاً توافر لدينا شخص آخر لم يمانع فى الخروج فى هذا الطقس السيئ لجمع الثلج من أجل الطهو . ولذا فبدلا من وجود جدول دورى ، خلقنا جو عمل يناسب كل فرد منّا " .



فالموظفون الـذين لا يشـعرون بالحريـة فـى العمـل ، والـذين يتنصـلون مـن المسئولية من المحتمل أن يشعروا بالسخط ، ويضعف الحافز لديهم .

وتوضح قصة " ريكى هانت " بطريقة جميلة كيف يمكن لخـرائط العقـل أن تساعد أى فريق عمل على التعـرف علـى نقـاط الضـعف والقـوة الخاصـة بكـل شخص ، وبذلك يمكن إنجاز المهام بشكل ناجح .

وقد تساعد أيضـاً فـى التخطـيط المسـبق للفريـق ، وخاصـة إذا كـان هنـاك صعوبة تتعلق بالفعل بحياة الفريق كما فى قصة " ريكى " .

استخدام آلية النجاح " TEFCAS " للثناء والنقد البناء

بوصفك مديراً أو قائداً يعد مـن أهـم أدوارك أن تعطـى موظفيـك مـردوداً لمـا يفعلونه . فبهذه الطريقة يمكنهم أن يتعلمـوا مـن نجـاحهم وأخطـائهم ويتطـورا على هذا الأساس . ويمكن لآلية النجاح " TEFCAS " أن تثبت جـدواها فـى هـذا الجانـب مـن جوانـب الإدارة (لمزيـد مـن المعلومـات عـن آليـة النجـاح " TEFCAS " انظر " الفصل الثالـث ") . وللإيجـاز والتـذكير ، فـإن كلمـة " TEFCAS " ترمز إلى :

- التجربة Trial
- الحدث Event
- المردود Feedback
- المراجعة Check
- التعديل Adjust
- النجاح Success



١ الثناء

إن الكثير جداً من المديرين يعتبرون أسرع فى نقد موظفيهم من الثناء عليهم ، ولذا فإنه لا يمكن زيادة التأكيد على التغذية الاسترجاعية الإيجابية . وعندما يتم توجيه الثناء إلى أفراد الفريق فإنه سيزيد من تحفيزهم ويمنحهم الثقة لأن يهدفوا إلى أشياء أعلى مما يهدفون إليه ، ويحاولون تحقيق أشياء أعظم من التى يحققونها . ولا ينبغى عليك أن تستهين إطلاقاً بقوة التغذية الاسترجاعية الإيجابية . فحتى وإن أخطأ أحد موظفيك عدة مرات ، حاول أن توصل إليه ذلك مغلفاً ببعض الملاحظات الإيجابية التى يمكن له أن يفهمها ويخزنها فى مخزون خبراته كشىء يمكنه تطويره والارتقاء عليه .

٢ النقد البناء

عندما تكون مسئولاً عن إدارة فريق ، من الطبيعى أن توجد أوقات تُرتكب فيها أخطاء ويجب مناقشتها . ومن المؤكد أنه لكى تصل إلى المكانة التى أنت فيها اليوم ، قد مررت بتجربة فشل من أى نوع . فكثير من الناس يصعب عليهم تلقى النقد لأنه يقلقهم أن يكون هذا النقد مؤشراً على فشلهم .

فقد يكون للفشل آثار مدمرة على إحساس الشخص وثقته بذاته ، وخاصة إذا ما كان من الممكن لهذا الفشل أن يؤدى إلى فقدان الشخص لوظيفته أو الحط من مكانته بشكل مهين .

وعلى وجه العموم ، فإن الخوف من الفشل أكثر شيوعاً من الفشل ذاته ، وقد يكون هذا أكثر خطراً على أى عمل : وهذا يعنى أن الشركة وموظفيها لن يخوضوا أية مغامرات . والشركة التى تعجز عن خوض المغامرات لن تصبح أبداً متقدمة ورائدة فى السوق . هذا لأن خوض المغامرات - إن كانت محسوبة - والقدرة على التعلم من الفشل هى جزء من نمو وتطور أى عمل ناجح . وهذا هو ما يميز رجل الأعمال الناجح عن رجل الأعمال العادى .

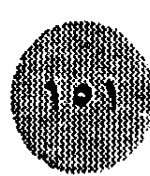
قوة المثابرة

يقول الدكتور " أدريان أتكينسون " المختص بعلم النفس العملى . والمدير الإدارى لشركة " هيومان فاكتورز انترناشيونال ـ Human Factors International" : إن معظم الذين يعملون فى التجارة يفشلون خمس مرات فى المتوسط قبل أن يحققوا النجاح فى النهاية . كما أن " أتكينسون " يلاحظ أن الأفراد الناجحين ينظرون إلى الفشل على أنه تجارب يتعلمون منها وتساعدهم على الاستمرار .

وأنت أيضاً ، مثلك مثل رجال الأعمال ـ ينبغى عليك أن تستخدم نقاط فشل فريقك كفرصة للتعلم . وسوف تساعدك آلية النجاح " TEFCAS " وتساعد فريقك أيضاً على التركيز على نواحى القصور ، والسبب فيها وما يمكنك فعله لتمنع تكرار هذه الأشياء مرة أخرى أو العمل لتحويل هذا القصور إلى نجاح . وسوف يضمن هذا أن يكون النقد بناء وليس هداماً .

وضع آلية النجاح " TEFCAS " موضع التنفيذ

- **تأكد من أن فريقك على دراية بآلية النجاح " TEFCAS " وأنكم تستخدمونها بانتظام فى اجتماعات الفريق لتحليل النتائج والأداء كمجموعة . وتسمح آلية النجاح " TEFCAS " بالفشل ، أو الخطأ ، كجزء من تكوينها الذى يؤدى إلى النجاح ، ولذا فإنه سرعان ما يعتاد فريقك على تحليل أخطائهم ، وبعد ذلك يترجمون ما قد تعلموه إلى نجاح فى المرات التالية .**
- **عندما يتعلق الأمر بإصدار النقد البناء ، اجلس مع فريقك أو مع الفرد الذى يتعلق به هذا النقد ، وابدأوا نقاشاً مفتوحاً عما حدث ، والسبب**



فى حدوثه . ارسم خريطة عقل للموقف لكى تدعم هذا النقاش ، مرتكزا فى ذلك على الجوانب الستة الخاصة بآلية النجاح " TEFCAS " والتى هى :

١ التجربة " Trial " . ما الهدف من وراء هذا المشروع أو هذه المهمة وكيف كان يتناوله هذا الشخص أو الفريق ؟

٢ الحدث " Event " . ما محصلة هذا المشروع أو المهمة التى بين أيدينا ؟

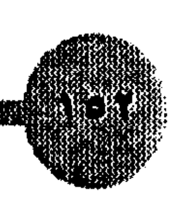
٣ المردود " back " . ما هى الجوانب التى تمت بإتقان ؟ وما هى الجوانب التى كان بها قصور أو خطأ ؟ وما الذى كان من الممكن أن يتم أداؤه بأفضل من ذلك ؟ وهل كان ينبغى عليك أن تعطى فريقك أو هذا العضو من فريقك مزيداً من المساعدة أو الإرشاد ؟

٤ المراجعة " Check " . من وجهة نظرك ما الذى يمكن عمله لتحسين الموقف ؟ وكيف يمكنك أن تضمن عدم تكرار نفس الأخطاء مرة أخرى ؟ وما الذى يعمل بطريقة مناسبة وما الذى ينبغى تصحيح وضعه ؟ وماذا تعلمت من هذه التجربة ؟

٥ التعديل " Adjust " . كيف يمكنك البدء فى إجراء التغييرات اللازمة ؟ وبما أنك قائد الفريق هل تحتاج إلى إعطاء المزيد من المعلومات المباشرة ؟

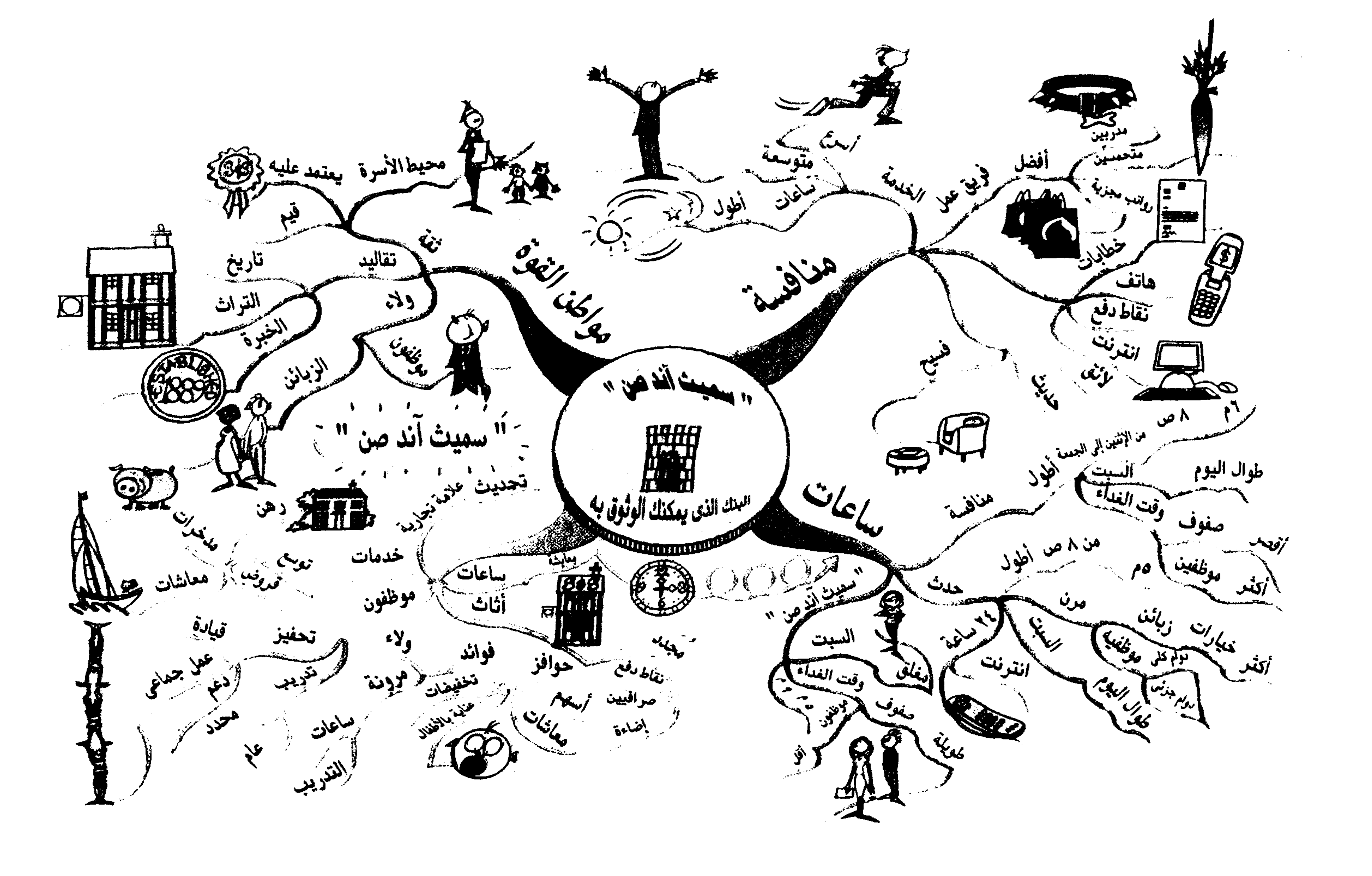
٦ النجاح " Success " . ما هو الطريق للتقدم ؟ وما أهدافك الجديدة للمشروع ؟ وماذا ستكون المكافآت إذا نجح الأمر فى المرة القادمة ؟

- بالنظر إلى نقاط القوة وكذلك عيوب الشخص المعنى ، فستوضح أنك تنظر إلى الفريق أو إلى الشخص ككل وأنك لا تتصيد الجوانب السلبية لأدائه . وهذا سيكسبك الاحترام ويساعدك على استجداء الأفضل من موظفيك فى المستقبل .
- إذا شعر أفراد فريقك بالمساندة فمن المحتمل أن يتمكنوا من إجراء التعديلات الضرورية واللازمة لتحسين أدائهم .





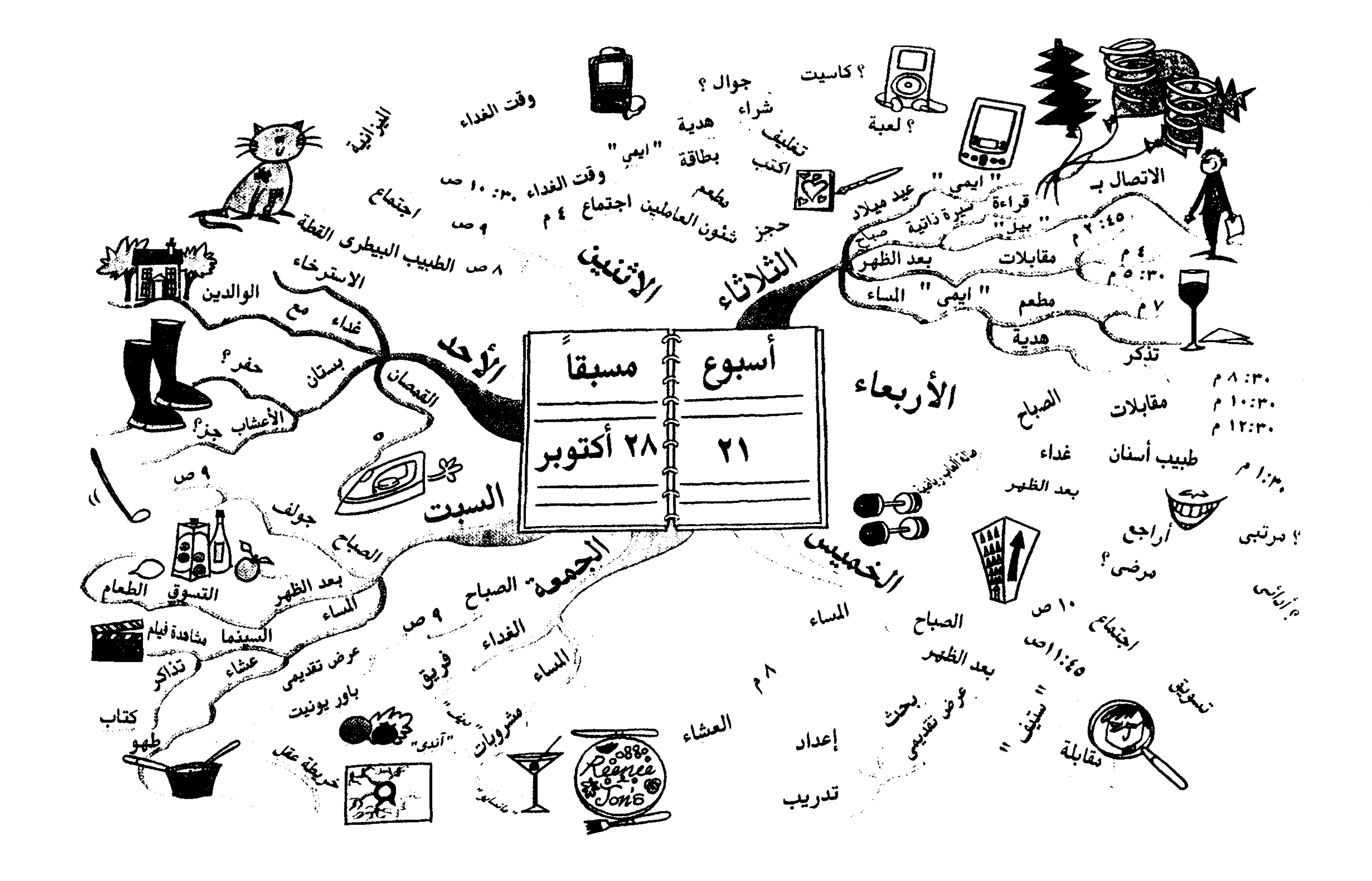
المهارات الأساسية فى العمل (انظر صفحة ١٢)



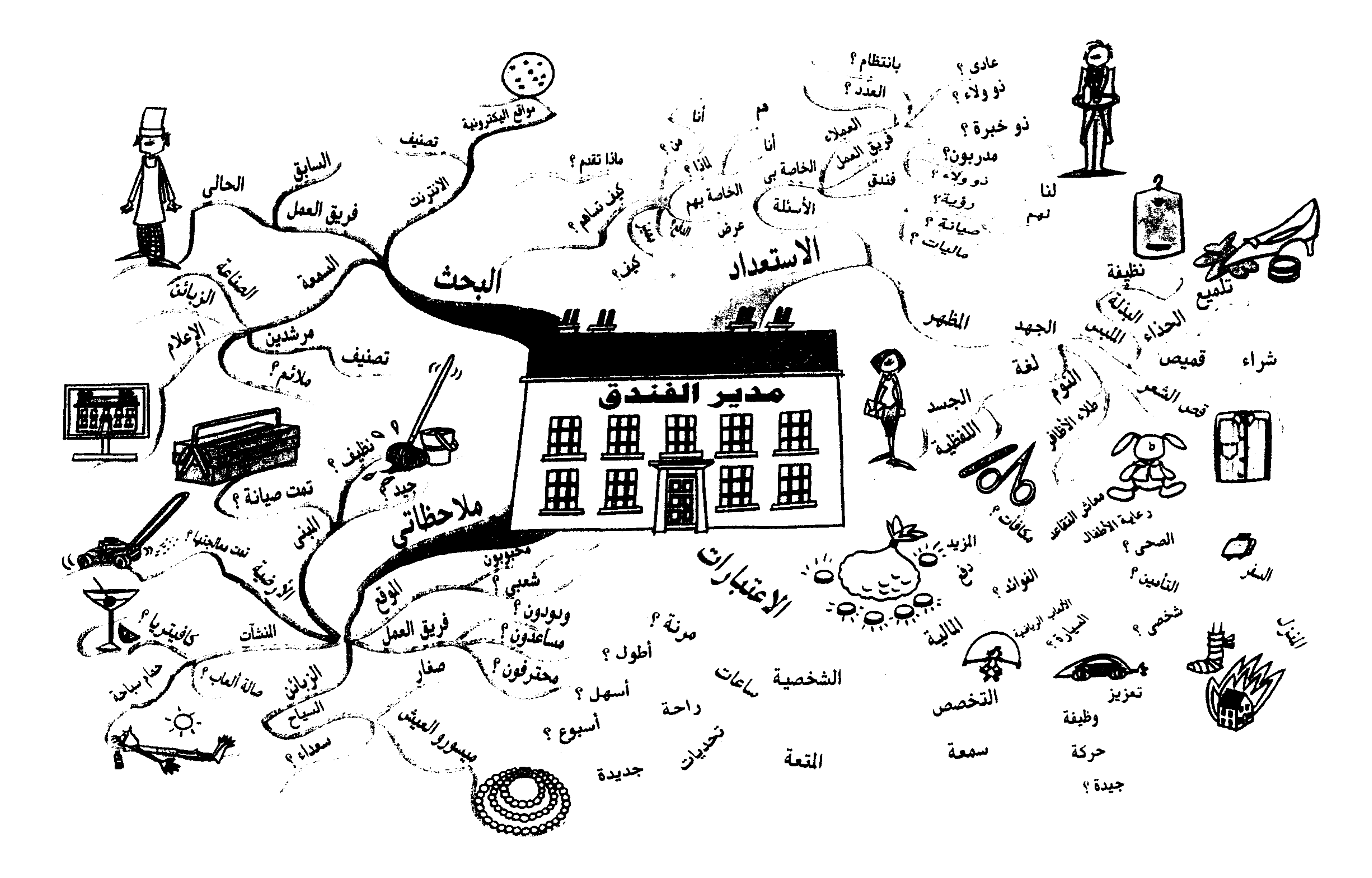
حل المشاكل على المدى الطويل لشركة " سميث آند صن " (انظر صفحة ٣٥)



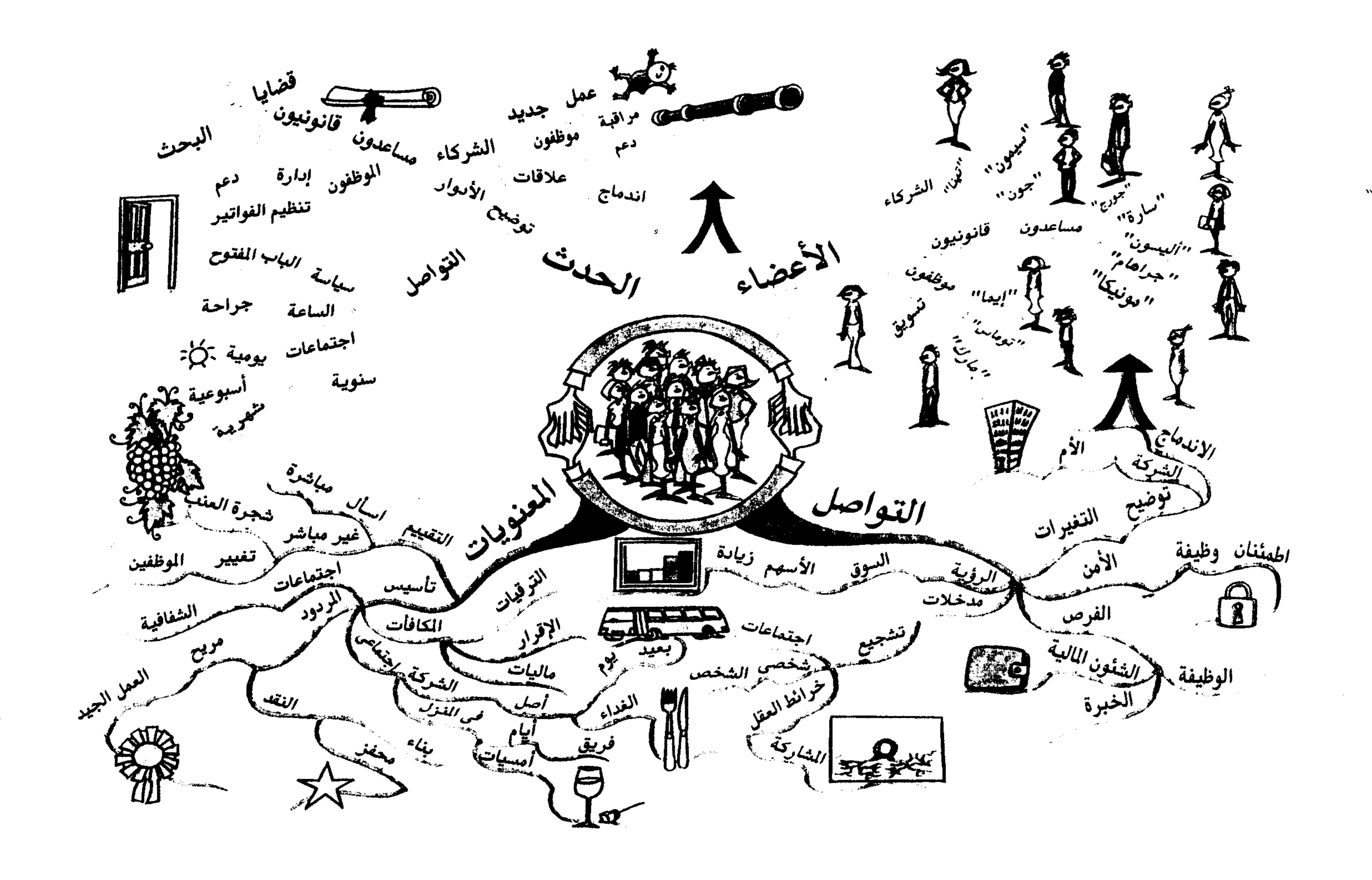
خطة مشروع جمعية المرأة الحرفية (انظر صفحة ٥٥)



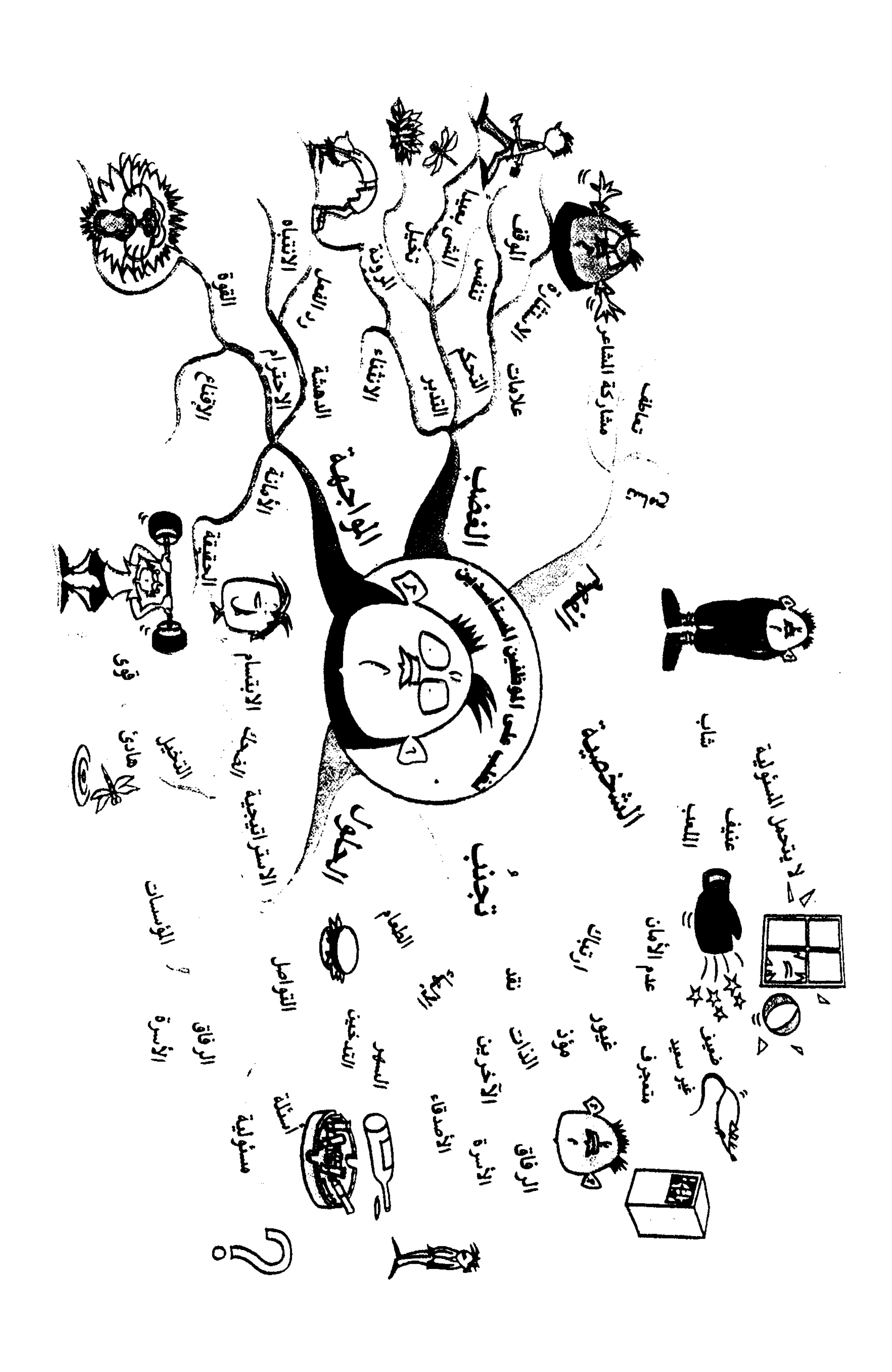
خطط لأسبوعك مسبقاً (انظر صفحة ٧١)



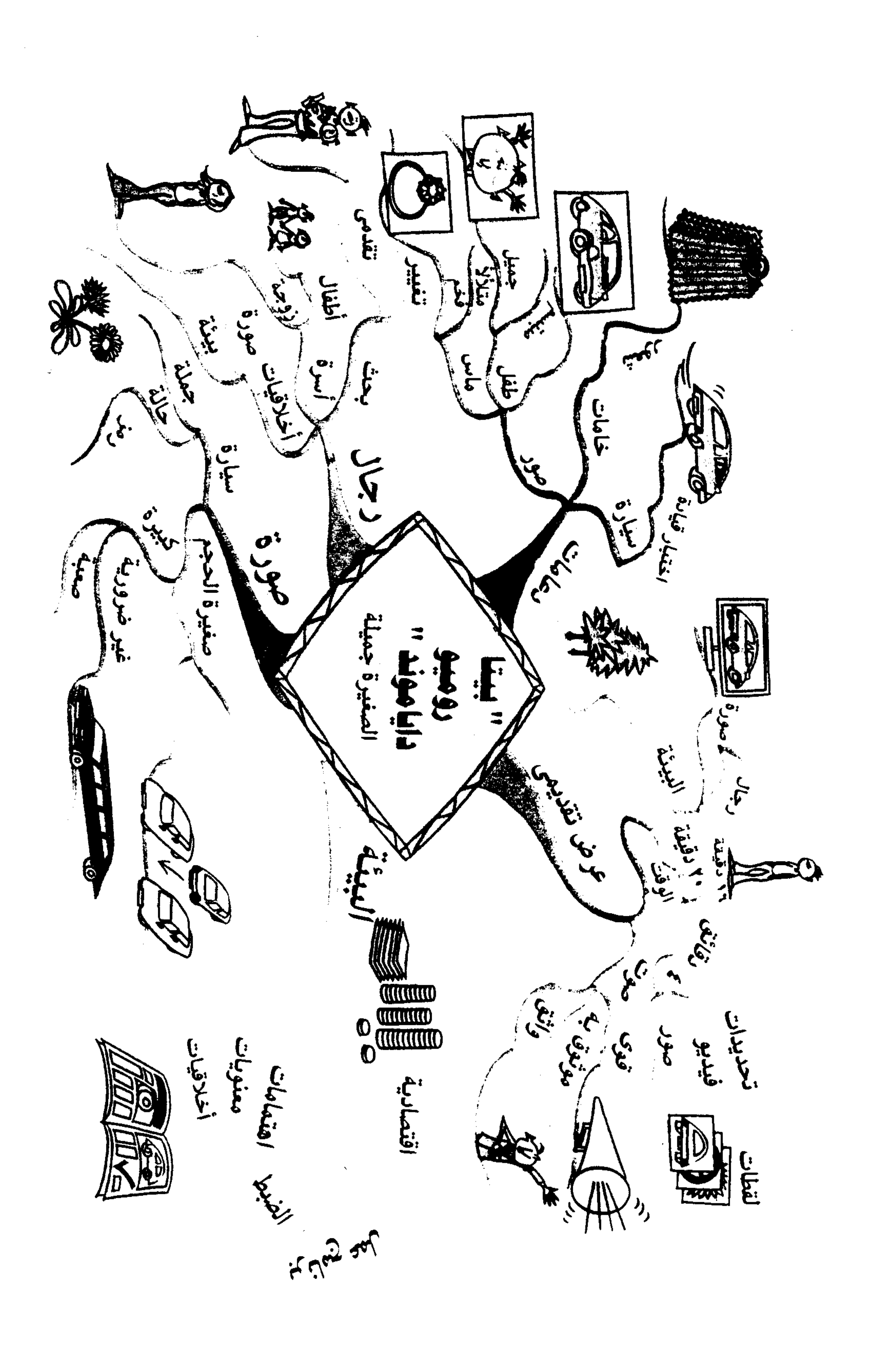
إجراء بحث لمقابلة عمل (انظر صفحة ٩٦)



بناء المستقبل معاً (انظر صفحة ١٤٣)



تغلب على الموظفين المستأسدين (انظر صفحة ١٨٥)



قوة العروض لشركة " بيتا روميو دايماوند " (انظر صفحة ٢٠٦)

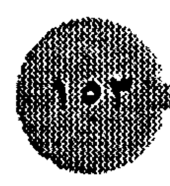
" مايكروسوفت " : القوة من الضعف

تُمتدح دائماً شركة " مايكروسوفت " بأنها قصة نجاح رائعة فى عالم المال والأعمال . ويعتبر " بيل جيتس " ـ رئيس مجلس إدارة شركة " مايكروسوفت " وكبير مهندسى البرامج فيها ـ والذى يهوى الابتكار ، قائداً ملهماً حيث أسس ثقافة وظيفية رائعة ، فترى غالباً شركة " مايكروسوفت " تسجل درجات عالية فى الإحصائيات الخاصة بإبراز أفضل الشركات وأكثرها إنتاجاً حول العالم .

والشىء الذى قاد شركة " مايكروسوفت " إلى النجاح عبر هذه السنين هى القدرة المتوارثة على النظر إلى البرامج نظرة موضوعية ، والتعرف على نقاط القصور وكذلك نقاط القوة . يقول " بيل جيتس " مخاطباً جمهوره فى الولايات المتحدة فى وقت تدشين آخر ابتكارات شركة " مايكروسوفت " فى البرامج ، مشيراً إلى تحدٍ واجهته الشركة فى الماضى وكيف تعاملت معه :

" لو كان هناك شىء يثبت رغبتنا فى الاستماع إلى عملائنا وفى التحسن ، لكان هذا الشىء هو تطور برنامج " وورد ـ Word " عبر السنين . فلا شك أن الإصدار الأول من هذا البرنامج كان ثقيلاً إلى حد ما ، فقد كان نسخة مشوهة من حلم أحد التكنولوجيين . ولذا فقد استمعنا جيداً ، وطلب منا الناس أن نغيره ، ومن ثم قمنا بتطويره " .

وبالنسبة لأغنى رجل فى العالم ، فإن تقبله للعيوب والإقرار بها ، وكذلك اهتمامه الشديد بالاستماع للآخرين يوضح السبب فى كون هذا الشخص شخصية ملهمة .



وإذا استطعت أن تعلم فريقك التغلب على خوفهم من الفشل ، فإن ذلك سيحفزهم على امتلاك زمام المبادرة وعلى إدارة أنفسهم . وستتفاعل أفكارهم الإيجابية معاً ، مولدة تربة خصبة للأفكار الإبداعية . وقد يحدث أحياناً ألا يبدو الحل المقترح جيداً بما فيه الكفاية ، ولكن فى كل الأحوال ، يعتبر هذا أكثر إيجابية من الدوران فى دائرة مفرغة وتذكر :

غالباً ما يكون الفشل أولى خطوات النجاح

ومن المكون الرئيسى الذى تحتاجه لمساعدتك على تحقيق النجاح هو :

المثابرة

تنظيم المعرفة

تعتبر الطريقة التى تنظم بها المعرفة داخل الشركة عاملاً قوياً يساعد كثيراً فى أداء أى عمل بنجاح . وكقائد ، فإن وظيفتك لا تقتصر على توفير الحقائق والمعلومات المحدثة وثيقة الصلة بالموضوع ، وإنما أيضاً تمتد إلى خلق مناخ ملائم لتنظيم المعرفة داخل الشركة .

وتعتبر المعرفة المتخصصة من أهم الطرق التى تستطيع الشركات أن تميز بها نفسها فى الأسواق المزدحمة فى عالمنا اليوم . فالشركة التى لديها القدرة على التنبؤ باتجاهات السوق ستستمتع فعلاً بقيادتها لركب المنافسة . وتعتبر الشركة التى لها باع من المهارة فى مجال معين قادرة على الاستمرار فى التقدم والمنافسة .

وقد يحدث تنظيم المعرفة بشكل رسمى ، مثل الاجتماعات المنتظمة التى تدار بخرائط العقل لكى تساعد على تبادل المعلومات والأفكار . وقد تتخذ



شكلاً أكثر وداً مثل مضاهاة الملاحظات عند الالتقاء عند مبرد المياه الموجود بالشركة .

والهدف الأساسى من تنظيم المعرفة هو جمع المعلومات ثم نشرها فى ثقافة الشركة لكى تصبح هذه المعلومات متاحة لجميع الموظفين ، بصرف النظر عن مكانهم فى الهرم الوظيفى . وتعتبر خرائط العقل أداة رائعة تساعد الأشخاص على أن يظلوا على إدراك دائم بما يدور فى الشركة والسوق الذى تعمل فيه الشركة . وعن طريق خرائط العقل الخاصة بالسوق وعناصره مثل : الزبائن ، والشركات المنافسة ، وتطويرات المنتج ، سيكون فريقك دائماً على إدراك للصورة الكبرى .

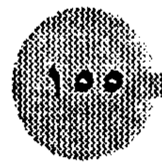
يستخدم المصممون والمهندسون فى شركة " بوينج ـ Boeing " خرائط العقل ليكونوا على اطلاع دائم بآخر الأفكار وتطورات المشروع لدى بعضهم ، وعندما تتولد لديهم أفكار جديدة أو ينجزون شيئاً فى مشروعاتهم ، فإنهم يضيفون هذه الأفكار إلى خريطة العقل المشتركة ، لكى يكون جميع أفراد الفريق الآخرين على دراية سريعة بالأفكار الجديدة (انظر أيضاً عنوان : لا ملل فى اجتماعات شركة " بوينج " صفحة ٢١٦) .

فالشركة التى تتفهم أهمية تنظيم المعرفة ، ومدى تأثيره على الربح أو الخسارة ، تشجع أفرادها على التفكير بطريقة أكثر تألقاً . فاستخدم خرائط العقل فى تحفيز هذا التفكير المتألق وتعزيزه .

التنظيم الفعال للمعرفة

١ المواظبة على التعلم

استثمر أموالك فى تعلمك وتعلم فريقك طوال الحياة . واحرص على أن تكون أسمى أولوياتك هى تقديم تدريب عنوانه : " تعلم كيف تتعلم " . والذى



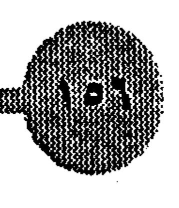
يضم : رسم خرائط العقل ، والتفكير الإبداعي ، والتذكر ، والسرعة فى القراءة ، وأساليب الدراسة ، ومهارات التواصل . وهذه هى الأساسيات اللازمة لتنظيم جميع أنواع المعرفة . وعندما تكون هذه المهارات العقلية راسخة في موضعها الصحيح ، فإنه سيتم اكتساب المعرفة بسرعة أكبر ، وفهمها بسهولة أكثر ، وتذكرها بشكل أكمل ، وتطبيقها بشكل ملائم . وبدون هذه المهارات ، ستنسى ٨٠٪ مما تعلمته خلال أربع وعشرين ساعة .

وينبغى عليك أن تشارك فريقك متابعة وسائل الإعلام بانتظام للحصول على المعلومات المتعلقة بعملكم وأن تسجلوها جميعاً على خرائط العقل . وعليكم أن تطبقوا معاً مبدأكم القائل : " تعلم كيف تتعلم " من أجل الاستمرار فى استيعاب المهارات الجديدة - بما فيها اللغات - والتي ستساعد كثيراً فى إفادة العمل ، كما أنها ستزودك بأساس أكثر عمقاً واتساعاً لتستند إليه فى عملك . ونتيجة لذلك فإن الفريق سيصبح أكثر تحفيزاً واشتراكاً فى العمل ، وسيشعر بأنه ذو قيمة عالية .

٢ استثمر أموالك فى المخزون المعرفى للفريق

تشترك كل مجموعة من الأفراد فى مخزون معرفى ضخم جداً . وإذا استطاع كل فرد من الفريق أن يتوصل إلى ملايين خلايا المخ التى لدى كل فرد منهم وكمية المعرفة اللامحدودة الموجودة فى هذه الخلايا ، فإن كل هذه المعلومات من الممكن أن تسهم فى تحقيق المزيد من النجاح للشركة .

وأفضل طريقة لإدارة المعلومات فى مخزونك المعرفى هى استخدام كمبيوتر خرائط العقل ، فإنها تعد " العقل العبقرى " . والتى تتميز بأنها تمكنك من تنظيم وإدارة معارفك سواء كانت هذه المعارف كثيرة أم قليلة . ولمزيد من المعلومات انظر " الفصل السابع " .



٣ اهتم بموظفيك اهتماماً شديداً

حفِّز موظفيك على النظر إلى وظيفتهم على أنها أكثر من مجرد وسيلة للحصول على راتب شهرى . قدِّم موظفيك إلى العملاء . وقدِّم لهم موضوعاً لقراءته ، وليكن على وجه الخصوص خرائط العقل ، واطلب منهم آراءهم عن الصناعة التى يعملون فيها ، وبالتأكيد ستتولد لديهم نظرة ثاقبة لهذا الأمر . وعليك أن تسلح فريقك بالثقة فى أنفسهم ليعبروا عن آرائهم ويدلوا بأفكارهم .

حفِّز أعضاء فريقك ليصبحوا مديرين متميزين فى المعرفة

- احضر معهم جميع المناسبات .
- شارك بالمعلومات فى خرائط العقل .
- اعمل على دعم اهتماماتهم فى المجال الذى تعملون فيه .
- تحمَّس تجاه مجالك وكن أحد المساندين الأساسيين . ويمكنك أن تظهر حماسك عن طريق الاشتراك فى اتحادات التجارة والتحدث فى المؤتمرات والمنتديات .
- تواجد دائماً بالقرب من أعضاء فريقك كشخص يمكنهم اللجوء إليه من أجل التحفيز والإرشاد فيما يخص شئون العمل .

كيف تدير عملاءك وزبائنك

يُعتبر إرضاء العملاء هدفاً مهماً جداً بالنسبة لشركتك لكى يستمروا فى التعامل معك . ويعد هذا نظيراً للمكسب . فإذا شغلتك مسألة الربحية وجمع المال فبكل بساطة ، ستهلك بلا أى أثر لها سواء عاجلاً أو آجلاً . أما إذا تواجدت الشركة لإمداد العملاء بالخدمة التى يريدونها ، فإنها ستنجو من الغرق .



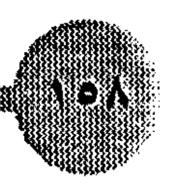
وتعتبر خرائط العقل طريقة لتنظيم أية شركة لتصبح موضع تركيز الزبائن . وموظفو قسم خدمة العملاء الأكثر موهبة هم هؤلاء الذين يدخلون في علاقات جيدة مع زبائنهم لدرجة أنهم يصبحون أصدقاء . ومن المفترض أن هذه العلاقة الجيدة تتحول إلى شعور العميل بالانتماء تجاه الشركة والاهتمام بنجاحها المستمر . وبهذا الوضع ستصبح العلاقة منفعة متبادلة .

وعندما تكون مسئولاً عن إدارة شركة ، فمن المهم والضرورى لك ولفريقك أن تتوافر لديكم صورة واضحة فى ذهنكم عن عملائكم . ولكى تحقق هذا ، عليك أن تبدأ فى رسم خريطة عقل للعملاء الذين تهدفون إليهم (انظر المثال الموجود فى الصفحة التالية) . وتعتمد الصورة الصادقة لدى الزبائن على جودة وكمية المعلومات والناتجة عن البحث الذى يتم إجراؤه . وعند إعداد صورة لخريطة العقل من بحث إحصائى ، قد تكون النتائج أحياناً مدهشة ، ودائماً ما تكون مفسرة وموضحة .

رسم خريطة عقل للعملاء المستهدفين

١ ارسم رسماً لعميلك المثالى فى وسط خريطة العقل لكى تتوافر لديك تذكرة مرئية . وفكر فى عملائك كما لو كانوا شخصيات فى فيلم أو كتاب . بل إنه قد يتوجب عليك التفكير فى إطلاق بعض الأسماء عليهم .

٢ ارسم من صورتك المركزية فروعاً رئيسية ، والتزم بوضع كلمة واحدة فى كل خط ، واذكر المعلومات الأساسية عن عملائك . وسيكون هذا عبارة عن نقاط معينة مثل جنسهم ، وحالتهم المادية ، وأسلوب حياتهم ، وأولوياتهم ، وقيمهم ، وأعمارهم ، واهتماماتهم .



النساء
- الوظيفة
  - شريحة العمر من ٢٥ : ٣٥
  - طموحة
  - ساعات طويلة
  - مدن حية

نمط الحياة
- التوتر
  - مشغول
  - إنجاز
  - مرح
  - تحفيز
- الاسترخاء
  - فرصة لـ
  - السعي إلى
- بالصحة
  - مهتم
  - مهمل
  - غالباً !

الأولويات
- شخصية
  - عائلية
  - الأصدقاء
  - المرح
  - الاسترخاء
- المهني
  - النجاح
  - الإشباع
  - التقدم
- المزيد من !
  - التمرين

الأمور المالية
- الدخل
  - المرتب
  - المكافآت السنوية
- المصروفات
  - التسلية
  - متنوعة
    - إجازات
    - ملابس
    - الصحة
    - الهدايا
  - ثابت
    - إيجار
    - الطعام
    - الفواتير
    - المعاش

٣ يمكن عن طريق الفروع الثانوية على خرائط العقل أن تضيف فيضاً من التفاصيل عن العملاء . ارسم صوراً على خريطة العقل لكى توضح عليها الأمور الحيوية . فعلى سبيل المثال : تحت كلمة " الأمور المالية " قد تخمن مرتباتهم لتكون حوالى ٤٠ ألف جنيه سنوياً ، وأنهم ينفقون بسخاء على الترفيه ، والإجازات ، والملابس ، ومستحضرات التجميل والهدايا .

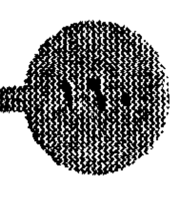
٤ وبمجرد أن تتوافر لديك خريطة عقل مبدئية ، تشارك فيها مع فريقك لتتمكنوا من ابتكار الأفكار معاً . وفى كل وقت تجد مبررا لتغيير رأيك بشأن العميل المستهدف ، ينبغى عليك أيضاً أن تقوم بتعديل خريطة العقل .

تفّهم عملاءك

والآن لديك فكرة عن نوعية العملاء الذين تنشدهم ، وبالتالى ستكون لديك فكرة أفضل أيضاً عن كيفية التحدث معهم والتقرب إليهم عندما يحدث بينكم تواصل فى النهاية .

ويخشى الكثيرون من رجال الأعمال مقابلة العملاء ويرونها فى أفضل الحالات على أنها عمل واجب أداؤه أكثر من رؤيتهم لها على أنها متعة ! ولكن بلا شك تعتبر مقابلة العملاء هى أفضل طريقة ممكنة لتحسين الفهم المشترك بخصوص الشركة التى تعمل بها . ويعتبر النجاح فى علاقتك مع عملائك أحد أهم الاستثمارات الرابحة على الإطلاق سواء للوقت أو للطاقة .

وعلى الرغم من أنه قد تكون لديك فى ذهنك صورة " لعميلك المستهدف " ، فإنه فى الواقع ، لكل شخص طبيعته الخاصة به . وعلى أية حال فإن العملاء جميعاً يقدرون الاهتمام الشخصى الكبير الذى يوجه إليهم . ودائماً ما يخلق تذكر أسماء العملاء وتفاصيل حياتهم انطباعاً جيداً ومفضلاً لديهم (لمعرفة بعض النصائح لتحسين ذاكرتك ، انظر الفصل القادم) . وبعد



ذلك عليك أن تعتاد على رسم خرائط عقل للعملاء الجدد فى كل وقت تقابلهم . وستكون هذه هى خريطة عقل مستمرة تعكس كل شيء يخبرك به العملاء عن أنفسهم .

وبنفس الطريقة التى رسمت بها خريطة العقل لعملائك المستهدفين ، ابدأ ، فى منتصف خريطة العقل ، بأسمائهم وصفاً وجيزاً للحالة البدنية لكل فرد منهم - أو الأفضل أن ترسمهم . ويمكنك أن ترسم فرعاً للعائلة ، والاهتمامات والوظيفة ، والتاريخ الوظيفى والإجازات .

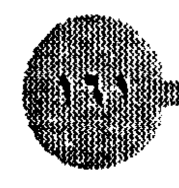
وعندما تبدأ فى وضع معلومات عن هؤلاء العملاء مضيفاً هذه المعلومات إلى خرائط العقل كلما تقدمت فى هذه العملية ، ستبدأ فى معرفتهم كأصدقاء . وستكون خريطة العقل عبارة عن قاعدة بيانات ملونة ، تعرض لك تحديثاً دائماً بخصوص ما يجب عليك نحو عملائك ؛ ونتيجة لذلك فإنك سوف :

- تكون أكثر ثقة مع عملائك ، حيث إنك ستشتاق إلى رؤيتهم .
- تكون مهتماً بما يحدث فى حياتهم الخاصة .
- تكون لديك رغبة وقدرة على تلبية احتياجاتهم ، عندما تتعرف على اهتماماتهم الفعلية .
- ترحب بهم بذراعين مفتوحتين ؛ لأنك تبدى اهتمامك بهم كما أن اهتمامك هذا سيروق لهم .
- تجد أنهم سيرغبون فى تكوين علاقة عمل معك .

الذاكرة الجيدة تترك انطباعاً يدوم

١ التكرار

عندما تُقدَم إلى شخص ما ، ردد اسمه مراراً ، ولاحظ أى شيء مألوف فى الاسم . وإذا كان الاسم صعباً ، فتأكد من أنه تم نطقه إليك نطقاً صحيحا



واستخدم الاسم فوراً بعد اللقاء . وبهذا سيصبح محفوراً فى عقلك . أما إذا تم تقديمك إلى شخص ما فى محيط العمل ، تأكد أنك تحصل على بطاقة العمل الخاصة به ، لترى الاسم مكتوباً عليها . واضبط الاسم على ظهر البطاقة إذا كان الاسم يصعب نطقه .

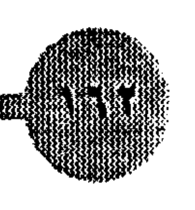
يمكنك أيضاً أن ترسم على ظهر البطاقة خريطة عقل برسم بدائى لوجه هذا الشخص فى منتصف الخريطة وتلعب الفروع المنحنية كأجزاء مهمة للمعلومات التي تعرفها عنه ، وسوف يقوم هذا بتذكيرك إذا أردت الاتصال بهذا الشخص أو أردت مقابلته مرة أخرى . ودائماً ما ترهق الأسماء أذهان الناس ، ولكنها تستحق فعلاً بذل الجهد لتذكرها .

وإحدى الطرق الجيدة لكى تضمن بها أن يتذكر الآخرون اسمك هى إدراج اسمك فى حديثك عن طريق استخدام الكلام المباشر بدلاً من الكلام غير المباشر . ولذا فبدلاً من أن تقول : " سألنى مديرى إذا كنت أريد أن أذهب إلى هذا المؤتمر ؟ " يمكنك أن تقول : " لقد قال لى مديرى : " تونى " ، أتود أن تذهب إلى هذا المؤتمر ؟ " وسوف يساعد هذا فى نفاذ اسمك إلى عقول الآخرين ويجعل المحادثة أكثر إثارة وحيوية .

٢ إبداء الاهتمام

إذا أبديت مزيداً من الاهتمام بالبيئة المحيطة بك ، سيصعب عليك عندئذٍ نسيان التفاصيل . فمثلاً إذا قضيت إجازتك فى مكان ما ، اقرأ كتباً إرشادية عن المكان الذى تزوره ، لعلك تجد قصة مثيرة وراء تسمية هذا المكان بهذا الاسم ؛ مما سيرسخ اسم المكان فى ذاكرتك .

وبالمثل عندما تقابل الناس اهتم بهم . اطرح عليهم أسئلة عن أنفسهم ، وعن عائلاتهم ، وعن المكان الذى يعيشون فيه . أما إذا كنت فى مهمة عمل فإنك قد تكون على معرفة ببعض الأشخاص فى هذه المهمة . وهذا سوف



يساعدك على إضافة المزيد إلى خريطة العقل التى تقوم بإعدادها بخصوص هذا الشخص . وبعدما تقابل شخصاً تريد التأكد من تذكر اسمه . فعليك أن تراجع اسمه فى ذهنك مرة كل يوم فى السبعة أيام التالية . واستخدم خيالك لكى تجعل التفاصيل التى تعلمتها عن هذا الشخص راسخة فى ذهنك .

٣ الخيال

عندما تقابل شخصاً وتتحدث معه عن اهتماماته ، استخدم خيالك لكى تتصوره وهو يؤدى أحب الأشياء إليك على سبيل المثال : أن تتخيله وهو يتزحلق على الجليد ويتقلب على المنحدرات الجليدية فى يوم مشمس جميل . وإذا كان يعيش فى الريف ، تخيل منزله ، والحقول الخضراء تحيط به ، فهذا لن يجعل الحديث أكثر تشويقا لعقلك وحسب ، بل إن الترابط مع صورة معينة ، أو إحساس ، أو موقف معين سيساعدك على ترسيخ هذا الشخص فى ذاكرتك .

٤ الانتباه

اتبع الاهتمام بالانتباه ، فإنه لسلوك غير جيد أن توجه سؤالاً إلى أى شخص وبعد ذلك تعطيه نصف انتباهك بينما تهيم بنظرك فى الحجرة ، باحثاً عن شخص آخر تفضل التحدث إليه . وكن مستعداً لأن تظهر اندهاشك عندما تقابل الآخرين بدلاً من أن ترى فى حديثك مع الآخرين مجرد واجب لابد من القيام به .

٥ اتخذ من التذكر هواية لك

إذا جعلت من التذكر هواية لك ، فإنك ستنعم بالتحدى ، وسترى فيه لعبة ممتعة بدلاً من مهمة يستحيل أداؤها . وشجع زملاءك على أن يفعلوا نفس الشيء إذا كنتم فى مهمة عمل مع بعضكم . واختبروا أنفسكم فى تذكر



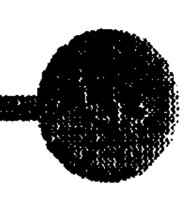
أسماء الأشخاص ووظائفهم فى الشركة . وانظر ما إذا كان بإمكانك أن تتذكر منهم الحقائق المثيرة (واحرص على أن تضيفها إلى خرائط العقل عندما تعود إلى مكتبك) . فسوف يحدث هذا تأثيراً شديداً طويل المدى على عملك ، ولن يمضى وقت طويل حتى تجد نفسك تخطو إلى أى موقف متسلحا بمعرفة معلومات حول الأشخاص الذين تقابلهم .

فالمعرفة بالنسبة لأى موقف يرتبط بالعمل هى قوة . والأكثر من ذلك هو أن عملاءك وزبائنك وشركاءك سيروق لهم أنك أجهدت نفسك لكى تتذكر الكثير عنهم . فإنهم لن يبذلوا معك ومع فريقك مزيداً من الجهد وحسب ، على سبيل رد الجميل ، بل من المحتمل أيضاً أن يكونوا على علاقة عمل متواصلة معك بدلاً من أن يكونوا هكذا مع منافسيك .

التعامل مع المنافسين

تتضمن الإدارة الجيدة إدراك المنافسة والدراية بها ، ولكن دون الإفراط فى الاهتمام بها . وإنه لأمر مهم أن تتأكد من الاستمرار فى جذب أكبر قدر ممكن من العملاء . ولكى تفعل هذا يجب أن يكون منتجك دائماً فى مقدمة منتجات المنافسين مهما كانت السلعة التى تعرضها .

ولهذا فإن رسم خريطة عقل للشركات المنافسة يعد تمريناً قيماً ومفيداً . فعلى سبيل المثال : إذا كنت تدير صالوناً لتصفيف الشعر ، وفى نفس الطريق كان هناك افتتاح لصالون جديد ، فإنه سيجب عليك أن تحافظ على عملائك ، وذلك عن طريق اكتشاف ما يعرضه الصالون الجديد .



رسم خريطة عقل للمنافسين

قبل أن تبدأ فى رسم خريطة عقل للمنافسين يجب أن تُجرى بحثاً عن هذه المنافسة يشتمل على تفاصيل هيكل الشركات المنافسة ، وما يعرضونه ، وما يتقاضونه :

١ ارسم خريطة عقل واجعل فى مركزها الشركة المنافسة لك .

٢ على الفروع الأساسية ضع إدارة الشركة والموظفين والعملاء والموقع . وينبغى عليك أيضاً أن تضيف مواطن القوة ومواطن الضعف للصالون الجديد ، وكذلك أية مزايا تسويقية جديدة ينفرد بها .

٣ وعلى الفروع الثانوية ينبغى عليك أن تدخل فى مزيد من التفصيل . فهذا لن يعطيك فكرة واضحة عن المنافسة وحسب ، بل إنه سيساعدك أيضاً على النظر إلى شركتك من منظور جديد . وفى هذه المرحلة عليك أن تفحص المميزات الجيدة فى هذه المنافسة فحصا جيداً ، فربما يمكنك أن تماثل تلك المميزات أو تفوقها .

وانظر النقطة التى تتلاقى فيها خريطة العقل الخاصة بشركتك مع خريطة العقل الخاصة بالشركات المنافسة . ويُعد هذا تمثيلاً توضيحيا للمجال الذى تكون فيه فى مقدمة المنافسة ، أو المجال الذى تشعر بأنه موطن قوة لك .

تفهّم سلوك العميل

فى أية شركة ، يمكنك أن تضمن أنك ستتلقى طلبات متكررة من عملائك إذا تفهمت الحقائق البسيطة عن طبيعتهم واحتياجاتهم .

فالمبادرة بالفعل بدلاً من رد الفعل تفيد الشركة . وهذا هو السبب فى أن مثل هذا التمرين الجيد يرصد باستمرار سلوك عملائك باستخدام خرائط

العقل . وسوف يساعدك هذا على تحديد عوامل مثل المنافسة ، وتوجهات المستهلكين والتغيرات فى العرض والطلب ، ومدى تجاوزهم لعملك .

كما أن هذا سيمدك بنظرة ثاقبة لأنماط الاستهلاك بالنسبة لمنتج معين من منتجاتك أو الخدمة التى تقدمها . ولا يهم إذا كان عملك كبيراً أو صغيراً ، فما تجنيه من فائدة نتيجة التفكير فيما تفعله ، وما يلائم الصورة الكبيرة يعتبر شيئاً مهما بالنسبة لنجاحك .

وهناك سيكون لآلية النجاح "TEFCAS" دورها (انظر الصفحات من ٥٧ - ٦٢) واطلب من عملائك تغذية استرجاعية حتى تتمكن من فحص عملك وتعديله من أجل الحفاظ على نجاحك .

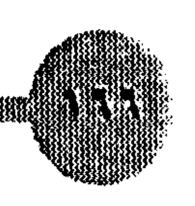
كسب ولاء العملاء

بما أن السوق يكتظ بالشركات ، فإن شركتك لابد وأن تبرز من بين هذا الزحام . وهناك طريقة متزايدة فى الانتشار يمكن عن طريقها الاحتفاظ بالعميل وهى خطط تسويق العلاقة مع العميل (CRM) .

باستخدام خريطة العقل ، فكر فى طرق يستطيع عملك من خلالها أن يطور علاقته مع العملاء مستخدماً فى ذلك أساليب المحافظة على ولاء العملاء .

رسم خريطة عقل لأساليب المحافظة على ولاء العملاء

١ ارسم عميلاً فى منتصف خريطة العقل التى تقوم بإعدادها .
٢ ارسم من صورتك المركزية فروعاً رئيسية تحوى أدوات المحافظة على ولاء العميل مثل : خطط " الولاء " ، و " العروض " ، و " الكوبونات " و " العروض المبدئية " ، و " النوادى الخاصة " ، و " الدردشة على الإنترنت " ، و " المناسبات " .



نجاح خطة ولاء العملاء فى شركة " تيسكو ـ Tesco"

إن سلسلة متاجر " تيسكو ـ Tesco " دائماً ما ينظر إليها على أنها مثال للنجاح فى اجتذاب ولاء الزبائن والاحتفاظ بهم . فهى تظل قريبة من زبائنها من خلال خطة ولاء العملاء (CRM) الخاصة بها .

فتقوم بجمع معلومات قيمة عن عملائها . وبهذه الطريقة تكون قادرة على إرسال عروض التخفيض إليهم . وهى على دراية بعاداتهم فى التسوق . ويمكن لرسالاتها أن تصل لأى فرد يتسوق لديها من الذين ينفقون كثيراً ، وحتى الذين يبخلون عن الإنفاق فيها . ولقد ساهم برنامج ولاء العملاء كثيراً فى نجاح المتجر حيث أعلنت الشركة عن زيادة فى ربحها السنوى بمعدل ١,٣ مليار جنيه ، وزيادة فى أرباح التشغيل بنسبة ٧ ٪ وكان ذلك فى عام ٢٠٠٣ .

وقد غيرت " تيسكو " شعارها من " رخيص ومبهج " إلى " لطيف ومساند للعميل " . وهذا قد سمح للشركة بأن تجرب طرقاً أخرى للفوز بولاء الزبائن مثل إنشاء موقع " www.tesco.com " ـ وهو أكثر المواقع الإلكترونية الخاصة بالبقالة استخداماً ـ وكذلك منتدى " تيسكو " للأطفال والرضع والتى يمكن من خلاله للآباء أن يتبادلوا المعلومات فى غرف الدردشة التى تديرها الشركة التي تشارك شركة " تيسكو " على الإنترنت www.ivillage.co.uk .



٣ ارسم فروعاً ثانوية ، وبمزيد من التفصيل تحرَّ عن أدوات المحافظة على العملاء المتاحة لك .

٤ بعد ذلك ، وعن طريق استخدام الألوان ضع هذه الأدوات فى ترتيب الأولويات من ناحية الزبون ، موضحاً الأدوات التى تعنى الأفضل بالنسبة لهم . فإذا كان زبائنك يدركون قيمة الشيء ، فقد تكون الكوبونات طريقة جيدة فى كسب ولائهم - أما إذا كان معظمهم يتعاملون عبر الإنترنت ، فإن التواصل معهم عن طريق غرف الدردشة أو عن طريق تقديم عروض عبر الإنترنت قد تكون طريقة رائعة وفعالة فى جذب انتباههم .

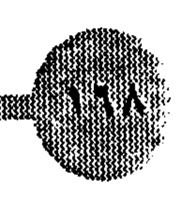
٥ استخدم خريطة العقل كنقطة لبدء النقاش بين أفراد فريقك بخصوص كيفية تطوير علاقتك مع العملاء .

تحسين الأداء من خلال استشارة العملاء

إذا كان الأداء فى شركتك دون المستوى ، إذن فإن خطوتك الأولى على طريق العلاج هى أن ترسم خريطة عقل للمكانة الحقيقية للشركة . وستحصل على أفضل النتائج إذا أشركت كل أعضاء فريقك وعملائك أيضاً فى هذه العملية .

رسم خريطة عقل للتغذية الاسترجاعية التى تأتى من العميل

اطلب من جميع العاملين فى الشركة أن يذكروا ثلاثة أشياء يحبونها عن الشركة ، وثلاثة أشياء يكرهونها . وبعد ذلك اطلب من جميع من هم على اتصال بالعملاء أن يطلبوا منهم نفس الشيء .



لا تشعر بالحرج من التعامل مباشرة مع العملاء ، فسوف يقدرون رغبتك فى التحسين - كما أن هذا الأمر سيعود عليهم بالمنفعة فى النهاية - وسيسعدون بالتعاون معك .

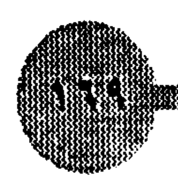
اجمع كل الإجابات واستخدمها فى رسم خريطة عقل كبيرة :

١ اجعل شركتك الصورة المركزية لخريطة العقل .
٢ ارسم من صورتك المركزية فروعاً رئيسية ، تمثل الموضوعات المتكررة فى التغذية الاسترجاعية . وهذا قد يشمل مجالات مثل : " خدمة العملاء ، " و " الأداء " ، و " التواصل " .
٣ حاول اكتشاف خطة للتحرك من خلال إعداد فروع تركز بوضوح على المجالات التى تحتاج لاهتمام منك .

ستعطيك هذه الخريطة إحساساً بالاتجاه فى كيفية التقدم بأسلوب يركز على العميل . ولابد من إعلانٍ المعلومات التى تقدمها هذه الخريطة فى الشركة . وقد يكون شيئاً مفيداً أن تمد زبائنك بتغذية استرجاعية بشأن النتائج التى تحققت ، وإذا أمكن حاول تلخيص كيفية تخطيطك لأداء هذه النتائج .

كيف تدير بيئة العمل ؟

على الرغم من أن هذا الجانب لا يتم تقديره فى القيادة إلا أنه مهم جداً ، ألا وهو ضمان أن تتاح لفريق العمل أنسب الظروف البيئية ، وذلك للقيام بأدواره على أكمل وجه .



ترك مجال للعقل

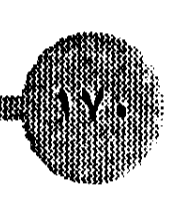
أدركت معظم الشركات أهمية بيئة العمل . فلقد صممت شركة " ديجيتال إيكويبمنت ـ Digital Equipment " الفنلندية مكتباً كاملاً مستخدمة في ذلك خرائط العقل . ولقد قامت خصيصاً بإعداد بيئة للارتقاء بتحفيز العقل وصحة الجسد .

ولقد استخدمت شركة الشحن السويدية " سالن ـ Salen " خرائط العقل في تصميم " مجال العقل " لكي تحفز العقل وتريحه . وقد أنجزوا هذا الأمر باستخدام واعٍ للرسوم والألوان ، وخرائط العقل ، وألعاب الذكاء مثل الشطرنج .

وتقوم شركة " دابليو إتش سميث ـ WH Smith " بتطوير المكتب الرئيسى بطريقة تجعله يحفز العقل لكى يساعد على تعزيز الإبداع والارتقاء به . ولكى يفعلوا هذا فإنهم يضعون فى اعتبارهم استخدام :

- الضوء .
- الرسم .
- النباتات .
- أدوات الزينة .
- الألوان .
- أدوات خريطة العقل .

وتوضح الدراسات أن لبيئة العمل تأثيراً كبيراً فى صحة ومزاج وتوجه الأفراد الذين يعملون فى هذه البيئة . وهذا ينعكس بدوره على إبداع وإنتاج ونجاح الفريق .



وبيئة العمل المثالية هى تلك البيئة التى تحفز الحواس وتحفظ العقل فى حالة يقظة ونشاط ، وتخلق جواً تود البقاء فيه مهما كان . ولكن إذا كان مكان العمل لا يتسم بأى من هذه الصفات فإن أفراد الفريق سيدخلون إلى هذا المكان على مضض .

فينبغى على أى مدير أن يكون على إدراك بالأهمية الكبيرة لبيئة العمل ، وأن يكافح ليجعل من هذه البيئة بيئة تحفز الأفراد وتساعدهم على العمل بقدر الإمكان .

وهناك عدد كبير من المؤسسات المهنية والكبيرة جداً تدار بواسطة خرائط العقل بشكل تام ، وقد توصلوا لأن تكون مكاتبهم أشبه ببستان للأطفال . وهذا يستند على اكتشاف قد يكون مدهشاً ، وهو أن الناس يؤدون أفضل ما لديهم وهم يلعبون . وكما قال أبقراط : " لن ترى أبداً أى شىء بنفس جدية الأطفال فى اللعب " .

وفى بيئة العمل المناسبة ، يتحرر الخيال ، ويتعزز الإبداع ، وتماماً مثلما لا نميل إلى التعب فى أثناء اللعب ، تتزايد الطاقة والقوة .

إن تغيير بيئة العمل واستغلالها أفضل استغلال هو أفضل فرصة لرسم خريطة عقل مع فريق العمل بأكمله . ويستطيع كل فرد من أفراد الفريق أن يعطى مقترحات بالنسبة للتحسين ، ويمكن أن تضاف هذه المقترحات إلى خريطة العقل ويتم مناقشتها مع جميع أفراد الفريق .

وكما هو الحال مع أى تعديل وتحسين ، فليس من الضرورى أن تكون هذه مبادرة باهظة الثمن ، وإنما كل ما تحتاجه هو قليل من المرونة والرغبة فى الاستماع . وهذا له ميزته حيث إنه من المحتم أن يعزز ويدعم معنويات الفريق ويبرز قيمة العمل كفريق واحد .



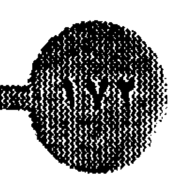
القيادة الجيدة تحقق النتائج الجيدة

أفضل المدراء هم الذين يعرفون كيف يوجهون نقاط قوة من يقودونهم إلى تحقيق نجاح دائم ومستمر فهم يساندون موظفيهم من خلال توضيح مواطن ضعفهم وأخطائهم ، ويستخدمونها كفرص للتعلم والنجاح فى المستقبل .

فأى شخص يطمح في أن يصبح قائداً جيداً فى أى عمل لابد وأن يجعل من الصفات التالية جزءاً مكملاً لطريقه :

- **المعرفة** ـ فالقادة المتميزون يجعلون معرفتهم بالشركة والموظفين والزبائن والعملاء شيئاً ذا أولوية . فهم دائماً يسعون إلى تحسين أنفسهم ، وإلى تأسيس مهاراتهم الخاصة بهم ، ويدلون بخبراتهم للآخرين .
- **الثقة** ـ فالقائد الجيد هو من يثق فى فريقه . ويعرف أن لديه موظفين أكفاء ، ولو كانوا غير ذلك لما عمل معهم ؛ ولذا فهو يعينهم فى العمل .
- **الثناء** ـ فالقائد الجيد هو من يمتدح موظفيه حينما يتقنون أداء أى عمل . فلا يبخل بالمديح حينما يكون فى محله ، ولا يطالب نفسه بالمديح .
- **الاستفادة من الفشل** ـ يرى القائد الجيد الفشل على أنه فرصة للتعلم بدلاً من الشعور باللوم والخجل . فالقائد الجيد يستخدم آلية النجاح "TEFCAS" ويتفهم أن الفشل هو أحد المقومات الرئيسية للنجاح .
- **التحفيز** ـ فالقادة المتحضرون بدأوا من أسلوب إدارة يتسم بالمبادرة . ولذلك فهم يشجعون الإبداع ، والتطور ، والتعلم ، والمسئولية والعمل الجماعى .
- **الاستماع** ـ فالقائد الجيد هو القائد الذى يستمع أكثر مما يتحدث لأنه دائماً يحرص على أن يتعلم .

ينبغى عليك دائماً أن تقود فريقك كقدوة وتوضح لهم الأهداف والالتزام والنزاهة التى تتوقعها منهم .



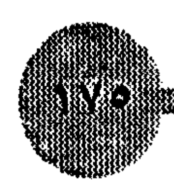
٦

تغلب على الموظفين المستأسدين

يوجد المستأسدون فى كل مجالات الحياة ، ولا يستثنى من ذلك مكان العمل . وفى الواقع ، فإن المستأسد هو من لديه المشكلة ، حيث إنه يفتقر إلى الثقة والمهارات الاجتماعية للتفاعل مع الآخرين بطريقة تتسم بتحمل المسئولية والإحساس بالغير . ولكن هذه الحقيقة لا تعوق تركيزه على إفساد حياة الآخرين . وفى هذا الفصل سنلقى نظرة على الاستئساد فى مكان العمل كما سنتحقق من كيفية استخدام خرائط العقل لتساعدنا على التعامل مع هذا الأمر .

ويظهر الاستئساد نفسه بطرق عديدة ، ويُعرف على أنه سلوك يسبب الأذى والألم عن طريق استغلال عجز الضحايا عن دفع الخطر عن أنفسهم . وتكمن جميع أشكال الاستئساد فى سلسلة مستمرة تتراوح فى درجة شدتها ، فالانتهاك الجسدى يتراوح بين : عرك الجلد ، أو الدفع ، أو الاشتباكات الحادة ، أما الانتهاك اللفظى فقد يكون عبارة عن مضايقات مستفزة أو تهديدات أو أحاديث خبيثة أو ترويج الإشاعات المدمرة . كما أن التدخل فى حق الآخرين يعتبر نوعاً من الاستئساد والبلطجة . وأخيراً التحرش الجنسى من أى نوع وهو شكل من أشكال البلطجة والاستئساد ، سواء كان هذا على شكل تعليقات أو تصرفات غير لائقة .

وكما رأينا ، فإن بيئة العمل الصحية هى البيئة التى يمكن فيها لأعضاء الفريق أن يظهروا ويعبروا عن مواهبهم كاملة فى بيئة إيجابية . وعلى الرغم من أن معظم أماكن العمل تكون فى بعض الأحيان مصدراً للمواقف المثيرة للتوتر ، فإن التسبب فى أى نوع من أنواع المضايقة بأية درجة يُعد أمراً غير مقبول تماماً على المستوى الشخصى . كما أنه يؤثر بالسلب فى إنتاج الفريق ككل . فالاستئساد هو أحد أكبر الأشياء التى تدمر العمل . فإنه يخلق جواً من الظلم والاكتئاب والخوف ، وكل هذه الأشياء كفيلة بتقليل كفاءة الأفراد



والهيئات . وبوضع ذلك في الاعتبار ، فإن من واجبات القادة وأعضاء فريق العمل أن يتصدروا لقضية الاستئساد .

العملاق الودود

منذ ما يقرب من خمسة عشر عاماً ، كنت أقوم بأداء بعض المهام مع سلسلة متاجر " ليتل وودز ـ Little woods " للبقالة وكان أحد كبار المدراء رجلاً ضخم الجثة قوى البنية وكان طوله يبلغ حوالى ٦,٤ أقدام ، وكان صوته جهورياً قوياً يكاد يهز الجدران حين يتكلم .

وقد أخبرني بعض الموظفين أنه رجل مستأسد دائماً ما يفرض نفسه عليهم ويوجه إليهم أوامره بشكل مستفز . وقالوا إنهم يرتعدون منه .

وعند محادثته فى أثناء رسم خريطة عقل لمهامه في الشركة طلبت منه أن يضيف إلى خريطة العقل مفهوماً عن اعتقاد أفراد الفريق عنه . فاستخدم كلمات على شاكلة : " حنون " ، و " حالم " ، و " مناصر للآخرين " . وعندما أخبرته أن هناك من يظنه مستأسداً ، ظهر على وجه الأسى والحسرة .

فإنه بكل بساطة لم يدرك أن مزيجاً من حضوره الفعلى الذى يفرض نفسه ، ومع حماسه وحبه لعمله ، يجعل البعض يحسب ذلك استئساداً وغطرسة .

وبالتالى ، أحضرت كلا الطرفين ووازنا خرائط العقل التى أعددتها لهذا الشخص . وكان المثير فى هذا ، هو أن الخرائط كادت تتماثل مع بعضها ، وكانت المشكلة ، وبكل وضوح تكمن فى التفسير . وقد أدرك الموظفون أنه فى الحقيقة مدير مدهش ، وفى المقابل فقد تعلم هو أيضاً أنه يجب عليه فى المستقبل أن يظهر نفسه بطريقة تخلو من الغموض .



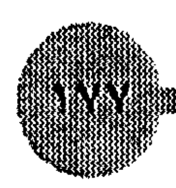
ويوجد المستأسدون ، بشكل واضح ، في مكان العمل ، وإن لم تحل الاستراتيجيات الموضحة هنا هذا الموقف فلابد من اتخاذ إجراء فعلى من خلال القنوات المناسبة . وعلى أية حال ، هناك أوقات يكون فيها الاستئساد حالة عقلية تنتج عن سوء إدراك للموقف ، أو من محادثة سلبية مع الذات (انظر صفحتى ١٩٤ ، ١٩٥) .

وكما توضح لنا هذه القصة ، فإنه من المهم أن نعى أن السلوك الاستئسادى قد يكون سلوكاً غير مقصود ـ وفى الواقع فإن العكس تماماً هو المقصود فى هذه الحالة . ودائماً ما تكمن المشكلة فى سوء الفهم أو الافتقار إلى التواصل بشكل واضح . وعن طريق رسم خريطة العقل مع فريق العمل بشكل منتظم ، فإنه يمكن تناول أية مشكلة فعلية والتعامل معها ، حيث يتم القضاء على الخطأ فى مراحله الأولية قبل أن يتفاقم . وإذا كنت فى شك فيما إذا كان هناك سوء فهم وتخبط فى الإدراك ، فلابد أن تتحدث مع الشخص المعنى بهذا الأمر وتستكشف هذا الاحتمال .

الاستئساد فى العمل

إذا حدث وسمعت نفسك أو أى أحد من أصدقائك أو عائلتك يتفوه بما يلى ، فربما يعنى هذا أنك عرضة للاستئساد فى العمل :

" لا يوجه إلىَّ أى مديح عن أى شيء أفعله " .
" إننى أكره مديرى " .
" أشعر بأنه دائماً ما يوجه إلىّ النقد " .
" إنهم يجعلوننى أشعر بأننى نكرة " .
" إنها مهووسة بالسيطرة على الآخرين " .
" لا أثق فى مديرى على الإطلاق . فكل ما يشغله هو أن يُظهر نفسه فى صورة جيدة أمام رؤسائه " .



" لا أدرى ما بى من خطأ ؟ أو ما الخطأ الذى أفعله ؟ ولكننى أبدو دائماً عرضة للهجوم نتيجة أى شىء أفعله " .

ودائماً ما يلوث المستأسدون جو العمل ، ويجعلون أفراد الفريق يشعرون بالتوتر والخوف . فإنهم يمثلون عقبة أمام الإنتاج والطاقة . وكما أن حالتهم المزاجية تؤثر فى كل شىء فى العمل ، فإن هذه الحالة تتسم بعدم الثبات فقد يظهرون يوماً بمزاج طيب حسن ، وهذا يعنى أن فريق العمل سيشعرون بالراحة ويصبحون مصادر للإبداع .... إلى أن يأتى اليوم التالى ويعود هؤلاء المستأسدون إلى سيرهم الأولى . وهنا يتضح شىء مهم هو أننى عندما أقول : " سيرتهم الأولى " ففى الواقع من الممكن أن يكون المستأسدون فى العمل رجالاً أو نساء .

حقد وتخريب

كان أعضاء فريق العمل يقدرون " آلان " جيداً لأسلوبه الخبير وعمله بإتقان مع رفاقه . وعلى الرغم من ذلك ، فقد كان فى الفريق ثلاثة من المقاولين مثيرى الشغب والمشكلات وكانوا يتجاهلون أية محاولة لكسب تعاونهم أو ببساطة يردون قائلين : " أنا مشغول جداً " . وبالتدريج ، أصبح هناك كم من العداء تجاه " آلان " الذى كانوا يستنكرون عليه قدراته ولكونه شخصاً يُعتمد عليه ، وكذلك لرغبته وإرادته فى أن يعمل حتى وقت متأخر من الليل .

وسرعان ما وضعت على مكتب " آلان " رسائل مضللة تشمل مطالب ملفقة للاتصال بأفراد آخرين من فريق العمل . وبعد ذلك نشر المشاغبون الثلاثة فى العمل شائعات مليئة بالحقد والخبث والدهاء .



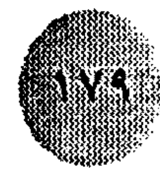
وحدث بعد ذلك تخريب متعمد فى العمل الذى كان " آلان " مشتركاً فيه ، وفى النهاية شعر الأفراد الآخرون فى فريق العمل بالرعب والخوف من هؤلاء الثلاثة لدرجة أنهم تجنبوا أى اتصال بـ " آلان " . وبعد ذلك شعر " آلان " أن ظروف العمل أصبحت لا تطاق لدرجة أنه ترك العمل .

دائماً ما يعوق المستأسدون الإبداع والخيال ، حيث إن المستهدفين من هذا الاستئساد ينصرف ذهنهم بشكل متزايد إلى سلوك هؤلاء المستأسدين بدلاً من انشغالهم بخواطرهم وأفكارهم الإبداعية . وفى النهاية فإن المقصودين بهذا الاستئساد سينطوون على أنفسهم ويصعُب عليهم التركيز على الصور الكبرى ، ناهيك عن الإسهام فى هذا الاستئساد . (وانصحك بزيارة موقع www.bullyonline.org لتعرف المزيد عن كيفية التعرف على المستأسدين وسلوكهم كما أنصحك بقراءة كتابىَّ " The Power of spirited Intelligence " & " The Power of Social Intelligence ")

من الملعب إلى العمل

من المؤكد أنك حينما كنت طفلاً كنت تعرف مستأسد المدرسة . فالإرهاب والعنف الذى كان ينهجه المستأسد كان يوضح أن فناء المدرسة هو مملكته . وكان أى شخص يعترض طريقه يفهم على الفور مَن يملك زمام الأمور .

وكذلك فإن المرأة المستأسدة فى العمل لا تختلف عن ذلك . فإنها عندما كانت طفلة كانت مشاكسة وتتصرف بأسلوب يخلو من النصح ، فتعتدى على



بعض رفاقها وتهاجمهم ، وتجافى آخرين . وكطفلة تبحث عن جذب الانتباه ، كانت تشعر بأنه يجب أن تسيطر على جميع الأمور .

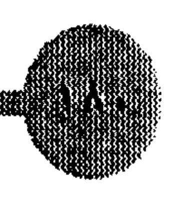
وقد يجد المستأسدون أنه من المستحيل أن يتحملوا مسئولية سلوكياتهم . ففى حالة حدوث أى خطأ ، فإنهم يكونون أول من يوجه اللوم للآخرين بدلاً من تحمل المسئولية بأنفسهم . وهم لا يرون أى خطأ فى هذا السلوك ، ويعتقدون أن من حقهم أن يتصرفوا بمثل هذا الأسلوب .

جذور الاستئساد فى العمل

فى ظل وجود أطول ساعات للعمل فى أوروبا ، تعتبر " المملكة المتحدة " بشكل خاص عرضة للاستئساد فى العمل . وتقدر " جمعية نقابات العمال البريطانية ـ TUC " أن هناك أكثر من أربعة ملايين شخص يعملون بانتظام لأكثر من ثمانى وأربعين ساعة فى الأسبوع ، وهذا يعنى أن الموظف العادى يتولى القيام بعمل يعادل خمسة آلاف جنيه استرلينى تقريباً فى السنة دون أن يحصل على أى مقابل لهذا أى أنه يؤديه مجاناً .

وعندما تأخذ فى اعتبارك حقيقة أن المديرين يتقلدون مناصبهم بدون أى خبرة أو تدريب سابق فى الإدارة ، فتتأكد أنه سيكون لديك بيئة عمل مليئة بالضغوط ويشيع فيها المستأسدون .

ولأنهم لا يشعرون بالثقة والأمان فى أدوارهم الجديدة ، فإن العديد من هؤلاء المدراء قليلى الخبرة يبذلون جهداً كبيراً لكى يثبتوا أنفسهم وذلك عن طريق الظهور بشكل جاف به غلظة . وهذا بدوره يحولهم إلى مستأسدين بدلاً من مدراء ، مما يسبب آثاراً مدمرة على الموظفين وعلى العمل الذى من المفترض أنهم يديرونه .



تكلفة الاستئساد

إذا كنت تعمل فى قسم الموارد البشرية ، فيجب عليك أن تفهم مدى التدمير الذى يُحدثه الاستئساد . ومن واقع معرفتك الشخصية بالاستئساد فى العمل ، ارسم خرائط العقل لعواقبه الوخيمة على المستويين العام والخاص .

تأثير الاستئساد على المؤسسات

ابدأ برسم خريطة عقل توضح مدى التأثير الذى تحدثه ثقافة الاستئساد على الشركة برمتها . وانظر إلى هذا الأمر من منظور شخصى للشركة وكذلك من منظور عام .

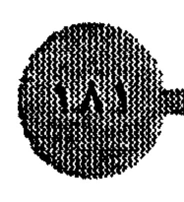
١ ارسم صورة كرتونية لشخص مستأسد تكون هى الصورة المركزية .

٢ من الممكن أن تكون الكلمات على الفروع الرئيسية كما يلى " التغيب " ، و " المعنويات " ، و " الصورة " ، و " العملاء " واكتشف أى موضوع آخر يكون ملائماً لصناعتك أو عملك .

٣ ارسم من الفروع الرئيسية فروعاً ثانوية تستكشف بها كل قضية بدورها . فعلى سبيل المثال : قد تأتى تحت كلمة " تغيب " كلمة " توتر " ، و " إنتاجية " تحت كلمة " صورة " ، ضع فى الاعتبار أن " المساهمين " ، و " المستثمرين " سيفكرون أكثر من مرة إذا كانوا يريدون أن يشتركوا فى مؤسسة عمل لها سمعة فى الاستئساد على مستوى العاملين فيها .

٤ استخدم الألوان والصور لتجعل رسائل خريطة العقل واضحة . وهذه الخريطة مهمة بالنسبة لك لكى تتعلمها وتستوعبها تماماً ، ولذا فإن قضاء الوقت فى تمييزها بحيث لا تنسى سيفيد كثيراً .

٥ شارك بقية فريقك فى إعداد خرائط العقل لكى يكون كل فرد منهم على بينة من طبيعة الاستئساد المدمرة .



والآن ارسم خريطة عقل ثانية تنظر إلى الاستئساد بعين الشخص الذى يكون هدفا للاستئساد .

تأثير الاستئساد على الأفراد

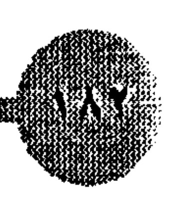
١ فى منتصف خريطة العقل ارسم شكلاً أو استخدم صورة لشخص يقع تحت وطأة الاستئساد . وقد يبدو هذا الشخص غاضباً أو مكتئباً أو محبطاً .

٢ قد تتضمن فروعك الأساسية كلمات مثل : " الغضب " ، و " العزلة " و " العلاقات " ، و " التوتر " .

٣ استكشف الموضوعات الموجودة على فروعك الرئيسية وذلك عن طريق التوسع فى الفروع الثانوية . والحالات التى تتعلق بالتوتر كنتيجة مباشرة للاستئساد تشمل :

- الاكتئاب .
- اضطراب ما بعد الصدمة العصبية .
- متلازمة الإرهاق المزمن .
- سقوط الشعر .
- الأرق .
- أمراض البشرة .

وتحت كلمة " العلاقات " استكشف الأمور التى يعتبر الاستئساد مسئولاً عنها من حيث قطع العلاقات وتحطيم حياة الأسرة . وتحت كلمة " الخوف " ضع فى اعتبارك أنه حتى الشخصيات القوية يدمرها الاستئساد وتتحول إلى مجرد أشباح لشخصياتهم السابقة ، وليس أشباحاً فحسب ولكنها مفعمة بالخوف والارتباك . ولأنهم تعتريهم عقدة الذنب ، فإنهم يشعرون إلى حد ما بأن وقوعهم تحت وطأة



الاستئساد هى غلطتهم ؛ حيث إنهم يشعرون بالحرج والخزى لما يعتقدون أنها عيوبهم .

٤ ومرة ثانية ، تأكد من أن كل شخص فى الشركة يرى هذه الخريطة لكى يصبحوا على دراية بالتأثيرات المدمرة التى يسببها الاستئساد .

وبعد تسلحك بهاتين الخريطتين ، فإنك بهذا تكون قد اتخذت خطوة على الطريق للتخلص من الاستئساد فى المؤسسات .

المخاطر التى يعانيها الأطباء

تعتبر مهنة الطب هدفاً مقصوداً للاستئساد . فقد قامت المجلة الإخبارية " لرابطة الأطباء البريطانيين " بسؤال عينة عشوائية تتكون من ألف طبيب يعملون فى تخصصات مختلفة فى " مجال الصحة العامة " عن الاستئساد فى مكان العمل . وكانت الإجابة مذهلة . حيث كان واحد من ثلاثة موظفين يقع تحت وطأة الاستئساد فى السنة الماضية . وهو نفس الأمر فى " الولايات المتحدة " حيث أشارت الدراسات إلى أن طلبة كليات الطب يعانون من سوء المعاملة والاستئساد فى أثناء فترة التدريب .

الذين يؤدون العمل هم الذين لا يستطيعون ممارسة الاستئساد

لقد تمت صياغة هذا العنوان بشكل ملائم للصفحة الخاصة بـ " الاستئساد فى العمل " الموجودة على موقع www.bullyonline.org وهو موقع خاص بـ " بمصلحة الإرشاد الوطنية البريطانية الخاصة بالاستئساد " وإذا حدث وتعرضت للاستئساد فى العمل ، فإنك قد تشعر ببعض الارتياح عند قراءة الإحصائية التالية : ورد فى تقرير لـ " مصلحة الإرشاد الوطنية البريطانية



الخاصة بالاستئساد " أن ٩٥٪ على الأقل من حالات الاستئساد في العمل تمارس على الأشخاص المتقنين لأعمالهم والمحبوبين من الآخرين .

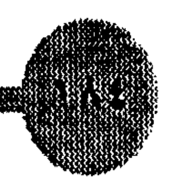
ويدعم هذا الكلام البحث الذى أُجرى بـ " معهد الخوف والاستئساد فى العمل " (www.bullyingInstitute.org) والذى يهدف إلى مساعدة الأفراد والمؤسسات فى " الولايات المتحدة " و " كندا " . وفى تقريره الصادر عام ٢٠٠٣ عن أماكن العمل العدوانية ، كانت الأسباب الخمسة الأساسية لسبب تعرض الضحايا للاستئساد هى :

١ لقد ظللت مستقلاً ، وأرفض الخنوع والخضوع لأحد (٧٠ ٪) .
٢ تهديد سمعتى وقدراتى (٦٧ ٪) .
٣ شخصية المستأسد (٥٩ ٪) .
٤ حب العملاء والعمال لى (٤٧ ٪) .
٥ انتقاماً نتيجة تقرير يفيد أن سلوكى غير أخلاقى وغير مشروع ؛ بسبب الوشاية (٣٨ ٪) .

وهذا يوضح أن المستأسد شخص ضعيف ، وقليل الثقة بالذات ، ومرتبك ، ولا يتحمل المسئولية . وفى نفس الوقت فإن ضحايا المستأسد هم فى الغالب أشخاص محترفون ، ومحبوبون ويتحملون المسئولية .

تفهم طبيعة المستأسد

لكى تفهم كيف تواجه الاستئساد فى مكان العمل ، فقد يساعدك فهم شخصية المستأسد عن طريق رسم خريطة عقل له . وهذا سوف يساعدك على أن تذكر نفسك فى لحظة بالأسباب التى تكمن وراء استئساد هذا الشخص . وسواء كنت أنت موضع هذا الاستئساد أو أنك تحاول حل مثل هذه القضايا



بين أفراد فريق العمل ـ كما هو الحال مع اكتساب المعرفة في سياقات أخرى ـ فإن هذه العملية تمنحك القوة .

رسم خريطة عقل للشخص المستأسد

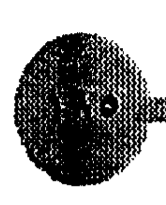
١ ارسم صورة للشخص المستأسد في منتصف خريطة العقل واكتب بجوارها كلمة " مستأسد " بحروف كبيرة .

٢ اكتب على الفروع الرئيسية كلمات تصف الشخص المستأسد . ربما يجب عليك التفكير في كلمات مثل " غيور " و " مؤذ " و" مهزوز " و "حزين " و " عنيف " و " غير متحمل للمسئولية " . ولا توجد حدود لعدد الكلمات التي يمكنك أن تختارها .

٣ وبعد ذلك ـ مستخدماً الفروع الثانوية ـ اكتشف أمثلة للمواقف التي يتصرف فيها بطرق تماثل الصفات الموجودة على الفروع الرئيسية . فعلى سبيل المثال ـ هل المستأسد بارع في استخدام ألعاب العقل ؟ وهل يوجد لدى المستأسد أشخاص يفضل أن يسلط عليهم لسانه كل أسبوع ؟ أو هل يتصرف المستأسد بطريقة توحي بهوسه بالسيطرة وأنه يجب أن تكون له الكلمة الأخيرة في كل شيء ؟

٤ إذا كان في الفريق أكثر من شخص يمر بتجربة مشابهة مع الشخص المستأسد ، فأدرج تعليقاتهم في خريطة العقل . واستخدم لوناً مختلفاً لتمثل كل رأى لأن الاختلاف في تجاربهم قد يكون دقيقاً .

٥ أضف إلى خريطة العقل أى أمثلة جديدة لسلوك المستأسد . وبكل بساطة فإن الاحتفاظ بسجل للسلوك على خريطة العقل سيجعلك تشعر بالقوة والسيطرة على الموقف . وكذلك فستبدأ في ملاحظة أنماط معينة في الاستئساد والتي ستساعدك أنت وفريقك على التعرف على السلوك المشين وتوقعه في نهاية المطاف .



اختر أساليبك

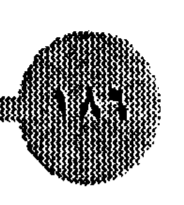
بمجرد أن تنتهى من العمل فى خريطة العقل ، ستتاح لديك مجموعة من الخيارات . وهذه المجموعة موجودة ، مع تحليل لشخصية المستأسد ، فى خريطة العقل الملونة التى بعنوان : " تغلب على المستأسد " . وتتضمن هذه الطرق ما يلى :

الفهم

فى البداية ، حاول أن تفهم أكثر من أن تُفهم . يسعى الجميع ـ كبشر ـ لأن يفهمهم الآخرون وهذا شعور يمكنك التوحد معه . فحاول أن تشبع رغبة المستأسد الآدمية الأساسية فى أن يُفهَم . وتذكّر أن المستأسد شخص مهزوز بشكل أساسى . ومن المحتمل أن يكون وراء السلوك العدوانى غير الناضج للمستأسد شخص متوحش يبحث بتهور عن حب الناس واستحسانهم . وليس دورك أن توفر له هذا ـ فإنك فى مكان عملك لتكسب قوتك ـ ولكن القليل من التعاطف والمساعدة من الممكن أن يجدى .

تجنب إثارة الغضب

على الرغم من مضايقات المستأسد ، تجنَّب الاستثارة إلى انتقاد نفسك أو إسقاط احباطاتك على أصدقائك ، وعائلتك وزملائك فى العمل . ولنفس الأسباب ، لا تتبع ما يبدو طريقاً سهلاً وتهرب إلى الإفراط فى الأكل أو التدخين أو السهر وغير ذلك . فأفضل طريقة لإدارة ذاتك عندما تعانى من انتباه شخص مستأسد هى الافتخار بنفسك وتعزيز تقديرك لذاتك وذلك بألا تتفاعل معه تفاعلاً سلبياً . فمن الطبيعى أن الضعيف هو الذى يُهاجم ، ولذا فإنك بالتصرف بطريقة الضحية ستصبح هدفاً سهلاً للمستأسد . وفى نفس الوقت ، عليك أيضاً أن تتعرف على المؤشرات وتتعلم الابتعاد عن وضع نفسك فى خط النار . ولا تعتقد أن هذا يوضح الضعف من جانبك . فإنه يوضح بكل



بساطة أنك لست مستعداً لأن تصبح لعبة المستأسد . (انظر " المقاومة " صفحتي ١٩١ ، ١٩٢) .

تحكم في غضبك

ليس مدهشاً أن يتمكن المستأسد من إشعال الغضب بداخلك . وقد يكون هذا لأن المستأسد :

- يهينك .
- يشكك في نزاهتك المهنية .
- يحظى بالثقة بسبب أفكارك الإبداعية .
- يلومك لشيء خاطئ لم يكن خطأك أساساً .

ولكن إذا كنت تعاني من تركيز المستأسد عليك ، وكلما كان رد فعلك ذا علاقة عكسية بسلوك المستأسد ، زاد احتمال تكرار المستأسد لهذا السلوك . أما إذا تمكنت من كظم غيظك واستطعت التحكم في غضبك ـ بالابتعاد عن التصادم معه محافظاً على كرامتك ومرحك ـ فبذلك لن يهنأ المستأسد بالإشباع الذي يتوق إليه . وعلى الرغم من أن هذا قد يؤدي على المدى القصير إلى التصعيد في محاولات الاستئساد فإنه سرعان ما تهدأ هذه المحاولات . فكلما استطعت التغاضي عن هذه المحاولات ، أصبحت هدفاً أقل أهمية بالنسبة للمستأسد ، مع زيادة خوفه من ثقتك بنفسك .

قوة التخيل

ضع في اعتبارك أن خريطة العقل هي أداة تخيل وتوضيح قوية ، لأنها تجمع العديد من الصور المتشابكة في صورة واحدة أساسية .

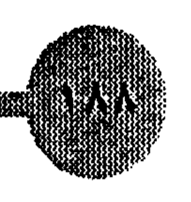


ولذا ـ فعند التعامل مع المستأسد ـ استخدم دائماً خريطة العقل كتصور نهائي لكل من الاستراتيجية والأساليب التي ستستخدمها في تغيير هذا السلوك لمصلحتك أو مصالحكم المشتركة .

١ اقض دقائق قليلة متخيلاً نفسك في موقف استئساد نمطي . واستخدم خرائط العقل التي رسمتها لتوحي إليك بموقف نمطي .
٢ تصور الموقف الذي أنت بصدده بكامل تفاصيلة . ولكن في هذا الوقت ، تخيل رد فعلك تجاه أحد التهكمات المعتادة للمستأسد . وينبغي أن تكون هادئاً وتتمالك نفسك .
٣ بعد ذلك تعود إلى عملك باحترام ووقار ، وكأن تعليقاته القاسية لم تمسك .

لنفترض أن المستأسد دائماً ما يخبرك بأن عملك ليس مرضياً ، حتى على الرغم من أنك تستغرق كثيراً من الوقت والجهد في عملك وتفعل أكثر مما يمليه عليك ضميرك . ورد فعلك الطبيعي تجاه الانتقاد هو أن تجهش بالبكاء وترتمي في أحضان رفيقك باكياً . وبعد ذلك تبدأ نوبة من الألم تستمر حتى بعد انتهاء يوم العمل وتعود إلى المنزل ـ الفترة الأكثر انهاكاً ـ وبعد ليلة من النوم المتقطع ، تعود إلى المكتب ، ومازالت لديك نفس المشاعر السلبية التي استنفدت قواك في اليوم السابق .

أما إذا استخدمت عملية التصور كل يوم ولمدة أسبوع ، فلن تؤثر فيك هذه التعليقات الشائكة بسهولة . وفي المرة القادمة لن تجهش تلقائياً في البكاء وتغرق في أحزانك . فستلاحظ بكل بساطة أن المستأسد يحاول أن يكون مؤذياً . وعلى سبيل الاستجابة لهذا السلوك كن مؤدباً بطريقة تخلو من الخطأ في تعاملك مع هذا الشخص ، أثناء وبعد هجومه عليك ، وعندما ينتهي هذا المستأسد من هجومه عليك ، ارجع إلى عملك وكأن شيئاً لم يحدث يستحق الملاحظة . ولذا سينتهج الآخرون نهجك ، فيتراجع



المستأسد ويدرك أنه سيخسر المعركة . وربما يدرك أنه لا مكان للعدوانية والوقاحة فى مكان عمل ملىء بالأشخاص المحترمين الخلوقين الطيبين .

المواجهة

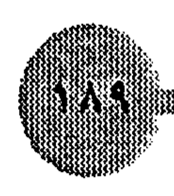
هناك طريقة أخرى للتعامل مع الشخص المستأسد وهى مواجهته مستخدماً خريطة العقل لتشرح له المواقف وتقترح عليه الحلول . وبينما قد لا ينجح ذلك دائماً ـ حيث تكون بعض مشكلات المستأسد ثابتة وراسخة ـ ومادمت متأكداً وواثقاً من ثبات موقفك ، فلا يوجد شىء لتخسره أمام هذا الشخص بل هناك أشياء يمكنك كسبها .

ولا يدرك بعض المستأسدين التأثيرات المدمرة لتعليقاتهم (انظر قصة " العملاق الودود " صفحة ١٧٦) . وعلى أية حال ، فإن حقيقة استخدامك لخريطة العقل توضح نيتك فى تغيير الموقف وتوضح مواطن قوتك ورغبتك فى حل المشكلة .

إن التصدى للشخص المستأسد أمر يحتاج كثيراً من الجهد . فلن تحظى بكسب احترام أندادك والمستأسد فحسب ، بل ستزيد من احترام ذاتك أيضاً فإن أسلوبك الذى يتسم بالتركيز وكذلك حديثك المباشر قد يؤدى بالمستأسد إلى طريقة ملائمة فى العمل . وإذا استمرت المشكلة واضطررت للتعامل معها بطريقة أكثر جدية ، فمن المهم أن تحاول حل الموقف بطريقة ناضجة فيها تحمل للمسئولية .

احرص على طلب النصيحة

ابحث عن النصيحة فى كل مكان يمكنك البحث فيه . فالاستئساد مشكلة منتشرة جداً لدرجة أن العديد من الناس يتعرضون لها بطريقة أو بأخرى . ولذا فيمكنك أن تتحدث عن الاستئساد خارج العمل مع أصدقائك أو أسرتك . وستكون



خرائط العقل سجلاً مفيداً وحيوياً لتشترك فيها معهم . وبديلاً عن ذلك ، قد يكون هناك رفيق لك فى العمل بإمكانه أن يتعامل مع المستأسد بأسلوب فعال . وإذا كان الأمر كذلك ، فابحث عن هذا الشخص واسأله عن أساليبه . ومن الأفضل أن تحتفظ بمثل هذه التشاورات فى شكل غير رسمى وسرى بقدر الإمكان ، ولا تتحدث إلا مع هؤلاء الذين تثق فى أمانتهم . وبالإضافة إلى ذلك ، يوجد على الإنترنت عدد كبير من المواقع لمنظمات لها باع طويل من الخبرة فى هذا المجال ويمكنها أن تقدم لك نصائح مفيدة (انظر صفحة ١٨٣) .

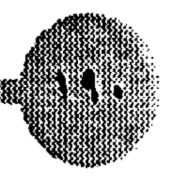
وفى النهاية ، هناك ظروف يكون فيها الاستئساد أمراً مجحفاً لدرجة تتطلب التفكير فى إجراءات أكثر جدية ، من حيث استشارة قيادات الفرق ، أو مديرى شئون العاملين أو ممثلى مجلس الإدارة . فهذا ليس قراراً يستهان به ، ولكن إذا تصرفت بنفسك كما هو مقترح هنا ، وهو الاحتفاظ بخريطة عقل صادقة بكل شىء يحدث ، فسيزيد تقديرك لذاتك ، كما سيزداد إعجاب أصدقائك ورفقائك بك .

تصرَّف بإيجابية دائماً

بعد العمل مع المستأسدين لأى فترة من الوقت ، قد تصبح ثقتك مهزوزة لدرجة أن تبدأ فى الاعتقاد فى الملاحظات السلبية والمؤذية التى قد تُوجه إليك .

وإليك هذه النصيحة من " جنين - وهو أحد المستهدفين السابقين للاستئساد فى مكان العمل - والتى يقول فيها : " أعرف أنه من الصعب ذلك ولكن حاول أن تظل إيجابياً وألا تغرق فى أحزانك ، لأنك إن فعلت ذلك فسيفوز المستأسد مرة ثانية " .

وسوف تتمكن من أن تحظى بالفخر والقوة الداخلية عند عدم سماحك لمشكلات المستأسد أن تزعجك وتعكر صفو حياتك . فأنت تعرف من أين يأتى



هذا المستأسد ، وستفعل ما يلزم لتخفيف حدة الموقف ، ولكن فى نفس الوقت عليك أن تظل مبتسماً وهادئاً وسعيداً وآمناً بداخلك .

خيبة الأمل فى مكان العمل

عندما تكون هدفا للاستئساد ، فمن المحتمل أن تصبح أحياناً مفرط الحساسية تجاه أى رد فعل أو تعليق معادٍ فى العمل . ومن المهم أن تلحظ هذا وترى الموقف من وجهة نظر الآخرين .

ومن أسوأ ما يمكنك فعله ـ حينما يتسبب لك المستأسد فى خيبة أمل حقيقية ـ هو أن تصبح فى موقف دفاعى . ومهما بدا هذا صعباً حاول أن تقاوم رغبتك فى الدفاع عن نفسك ، فانتظر حتى تهدأ الأمور وبعد ذلك اطلب من مديرك أن يوضح لك وجهة نظره . فربما يعجب بقدرتك على مراجعة عملك ، وربما يفكر ملياً قبل أن يتخذ موقفاً عدوانياً ضدك فى المستقبل .

وضع فى خريطة العقل أية تعليقات يقولها لكى يعرف أنك جاد بشأن رغبتك فى تحسين حياتك .

المقاومة

نحن نعيش فى ظل حضارة تصور المقاومة على أنه عمل بطولى . فالأفلام التى لا نهاية لها والكتب والمسلسلات التليفزيونية تركز على الرجال والنساء الذين يدافعون عن كرامتهم وشرفهم بوسائل عنيفة . فالرغبة فى مقاومة الاستئساد فى العمل صورة شائعة . ولكن القليل جداً من الناس هم الذين يقاومون بشكل فعال ويحصلون على نتيجة مرضية . وفى أغلب الأحيان ، تزيد المقاومة الموقف تأزماً فينتهى كلا الطرفين إلى مزيد من المعاناة .

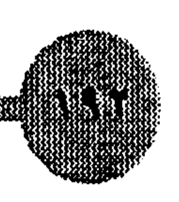


النظر للأشياء من منظور صحيح

تخيل أنك ـ بفضل خرائط العقل ـ تفيض بالأفكار الإبداعية وأنك لا تخشى المخاطر . ولكن عندما تخطو بكل ثقة إلى مكتب مديرتك لتقدم لها آخر أفكارك التى رسمت لها خريطة عقل بكل اقتناع ، تجدها لا تبدى أى حماس لفكرتك وتبدو كما لو كانت قد قررت أن تشعرك بعدم أهميتك وتريد أن تحبطك . فكيف يكون رد فعلك تجاه خيبة الأمل هذه بينما يظل الانسجام قائماً فى مكان العمل ؟ فربما استخدمت هذا الموقف لتستأسد عليك وتثبط همتك ، أو ربما كانت هناك أسباب أخرى وراء عدم حماسها . وبدلاً من انزعاجك بشدة ، ضع هذه النقاط فى اعتبارك :

١ **التوقيت هو كل شىء** ـ اختر لحظاتك فى العمل بعناية . فإذا كانت مديرتك فى اجتماع شاق طوال اليوم ، ووثبت إليها قبل حتى أن تتمكن من تناول كأس من الماء أو أن تطلع على البريد . فمن المحتمل أنها لن تكون فى مزاج يسمح لها بتلقى أى شىء أو الانشغال بك وبفكرتك .

٢ **كن دائماً على استعداد للتحسن** ـ إذا تقبلت أن أى فكرة من الممكن دائماً أن تتحسن باستمرار ، وبعد ذلك واجهت موقفاً يقول فيه مديرك إنه يكره الفكرة التى توصلت إليها ، فإنه يمكنك أن تسأله عن أوجه اعتراضه بالتحديد . فربما يكون معجباً بجزء معين فى فكرتك وليست الفكرة برمتها . فربما يريد أن يضيف إليها ويتوجه بها فى اتجاه مختلف قليلاً . واستعد للتسويق والتحدث عن فكرتك بدلاً من اتخاذ موقف ثابت والامتناع عن إبداء المرونة وتقبل اقتراحاته .



٣ **دع الأمور تسير على طبيعتها** ـ إن لم ترق فكرتك لمديرك فاستعد لأن تدع الأمور تسير فى مجرياتها . فإن لم تفعل ذلك فلن يسبب لك إلا مزيداً من الحزن والتوتر على المدى الطويل . وبدلاً من ذلك ، عليك أن تعيد توظيف طاقتك فى شىء آخر وسوف تحصل على استجابة إيجابية .

وينظر إلى المقاومة على أنها الخيار الوحيد الآخر للمعاملة السيئة . ولكن غالباً ما يكون أفضل الأساليب لذلك هو الابتعاد عن الشخص العدوانى والمدمر . وتماماً مثل الأطفال الذين يحتاجون وقتاً لاستيعاب شىء ما والتعلم منه ، يحتاج المستأسد لمثل هذا الوقت . فالابتعاد لا يعنى أنك شىء لا يذكر بالنسبة للمستأسد ، وأنك تقبل لما يقوله وتخضع له ـ وإنما هو مجرد رفض لأن تصبح مشتركاً فى ألعاب سلبية لدى عقل شخص معين .

ومتسلحاً بخرائط العقل يمكنك أن تفكر ملياً فى قيمتك وفى تصرفاتك . فإذا استطعت أن تخبر نفسك بكل أمانة أنك قد بذلت قصارى جهدك وتصرفت حسب طبيعتك ، فإن الأسلحة السامة للآخرين ستبتعد عنك .

طريقة الانسجام

إن التدريب على فنون القتال مثل لعبة " أيكيدو " ــ وهى لعبة تشبة " الكاراتيه " أو " الكونغ فو " ـ سيعطيك القوة العقلية لتتمكن من التعامل مع أى صراع بطريقة مستنيرة . فمثل هذا التدريب سيمكنك من التركيز على الموقف وإدراكه ، ويحول آليات الموقف إلى استخدام إيجابى ، ويحفظك من أية أفعال أو تأثيرات سلبية . وعلى عكس الأساطير القديمة ، فإن فنون القتال



وبالتحديد " الأيكيدو " ، تجدى فى إيجاد حلول سلمية بدلاً من الحلول التى تتسم بالعنف .

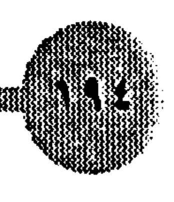
ومهما بدا الموقف غير متجانس فى البداية ، فإن الحل السلمى دائماً ما يكون فى متناول يديك .

التغلب على عقلية المستأسد بداخلك

مع زيادة الوعى بالاستئساد فى العمل ، أصبح واضحاً أن كل المناقشات فى واقع الأمر ، والمقاولات والكتب التى تخص هذا الموضوع تركز على افتراض أن الاستئساد هو عنف يرتكبه شخص ضد آخر . وفى الواقع ، تلك هى الحقيقة بعينها .

ويوجد أكبر عدد من المستأسدين داخل عقولنا بدلاً من وجودهم خارج أجسادنا . فالاستئساد فى رأسك هو " كالقرد على أكتافك " ، وهو نمط تفكيرك السلبى .

ويركز التوجه الحديث فى " أوروبا " ، و " المملكة المتحدة " على إيجاد العيوب وتصحيح الأخطاء ، ولذا فهو يركز بطريقة تفتقر إلى الفطنة وبشكل أساسى على الجانب السلبى . ولأن المخ يتخذ أى شىء يتم التركيز عليه كمرشد أو رؤية له ، فإن الناس يعتادون على التركيز على الأخطاء ، والعيوب ونقاط الضعف . ونتيجة لذلك فإن متوسط حديث الشخص العادى إلى نفسه يتفوق بنسبة ١٥ ـ ١ لصالح الأفكار السلبية ، ولهذا الأمر تأثير متراكم من التعزيز السلبى ، حيث إن كل فكرة سلبية تضع ممراً سلبياً جديداً لخلايا المخ . فهناك المستأسد الضخم بداخلك ، والاحتمال الأكبر أن هناك مستأسداً بداخلك يُعنفك ويؤذيك بأشكال مثل:



- " لا يمكننى أن أفعل هذا " .
- " لا فائدة منى " .
- " دائماً لا تكون الأمور فى صالحى " .
- " أنا فاشل " .
- " ليس لدى طاقة " .

وهذه التعليقات ليست أكثر تأثيراً من تلك التى تأتى من مستأسد خارجى . وأكرر فهذه هى مظاهر لمشاعر عدم الثقة الموجودة بداخلك وهى مدمرة للذات ، فهى نقص فى الثقة بالنفس وتقدير للذات . وقد يبدو هذا الاستنكار للذات سطحياً وغير ضار ، ويمدك بمخرج سهل من المواقف والتحديات التى لا تريد أن تواجهها . ولكن هذا فى الواقع أمر مدمر جداً وقد يقودك إلى دوامة من الخوف والسلبية وخيبة الأمل وقلة احترام الذات . وبهذه الطريقة يزداد ضعف ثقتك بنفسك وتقديرك لذاتك .

ولكن الحياة قد خُلقت لنحياها ، لا لنهرب منها . وعن طريق وضع المستأسد الداخلى فى وضعه الصحيح ، ستصبح حراً لتستمر فى التفاعل مع الحياة بشكل جيد . فمن ناحية أخرى قد لا يؤدى كل تحدٍ تقابله إلى نجاح ، ولكن على مستوى آخر ، إذا واجهت كل تحدٍ بشكل إيجابى وصادق وبأفضل ما لديك من قدرات ، فسوف تنجح ، وبالتالى ستكون أكثر سعادة واحتراماً .

اصطياد المستأسد بداخلك

١ ارسم فى منتصف خريطة العقل صورة لطريقة تفكيرك فى الصورة التى قد يبدو عليها المستأسد الداخلى لديك .
٢ أعدَّ فروع رئيسية لكل الأفكار السلبية التى لديك ، ثم ارسم فروعاً ثانوية للشعور الذى تسببه لك هذه الأفكار ، ولتأثيرها على تصرفك .



٣ عندما تفعل هذا ، ارسم خريطة عقل أخرى موضحاً كيف يمكن تحويل كل منهما إلى خريطة عقل إيجابية .

فى نهاية الأمر ، اجلس واسترخِ واضحك على المسرح العبثى لها جميعاً وتحرر من مشاعرك السلبية . فتخلص من الأشياء التى تزعجك وحرر قوة التفكير الإبداعى الطليقة بداخلك .

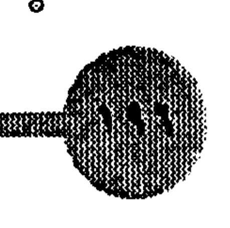
ضع الاستئساد فى وضعه الصحيح

الاستئساد فى العمل هو أمر تستطيع جميع الشركات والأفراد الذين يعملون فيها العمل بدونه ، ولكنهم يضطرون أحياناً إلى التكيف معه . فجميع المستأسدين يبحثون عن الشخص الضعيف الذى لا يمكنه رد الأذى عن نفسه ، ولذا فإن أفضل طريقة لمقاومة جميع أشكال الاستئساد سواء الخارجى أو الداخلى هى أن تقوى نفسك . وكما تعلمنا فى هذا الكتاب ، فإن المعرفة قوة . وباستخدام خرائط العقل يمكننا أن :

- نفهم تأثير الاستئساد على الأفراد والمؤسسات .
- نتسلل إلى عقل المستأسد فى مكان العمل .
- نتعلم أن نبقى إيجابيين ، حيث إنك لست الوحيد الغارق فى هذه المشكلة .
- نتغلب على المستأسد داخل عقولنا .

وعندما تتحرر من تركيز أى سلوك قمعى ـ سواء من الداخل أو الخارج ـ فستتمكن من التركيز بشكل أفضل على الأداء فى العمل بأسلوب مثالى ، موضحاً للجميع إتقانك لمهاراتك ومعرفتك .

وسوف ترى فى الفصل القادم كيف تمكنك خرائط العقل من نشر معرفتك عن طريق تقديم عروض حيوية ثرية بالمعلومات ويمكن تذكرها بسهولة .



٧

قوة العروض

العرض الناقص

فى الستينات من القرن الماضى ، كان هنـاك محاضـر جـامعى شـاب يلقـى محاضرة لطلاب الفرقة الأولى فى قسم علم النفس ، وكانت المحاضرة عـن قـوة الذاكرة .

ومثله مثل من سبقوه من محاضـرين لا حصـر لهـم ، كـان قـد أعـد عرضـه بأوراق قليلة من الملاحظات الموجودة فى جمل خطية . وقال معلناً عن موضوعه " موضوع اليوم هو الذاكرة " . وقد وقف خلف المنصـة أمـام قاعـة المحاضـرات وبـدأ يقـرأ ، متوقعـاً مـن تلاميـذه المجتهـدين أن يـدونوا وراءه " الملاحظـات الذكية " مثلما كان يفعل عندما كان فى مثل سنهم .

وقد قدم المعلومات بشكل محدد عن متطلبات الذاكرة لكـى تعمـل . فهنـاك عنصـران أساسـيان : الخيـال ـ صـور مدمجـة وتغذيـة اسـترجاعية حسـية ـ والتـداعيات أو الترابطـات . وبالإضـافة إلى هـذين العنصـرين الأساسـيين فـإن الذاكرة تعمل جيداً عندما تكون الأشياء بارزة . وهنا فهو يتذكر ذلك اليـوم منـذ أكثر من أربعين عاماً :

" وبينما كنت مستمراً فى سرد كلامي بطريقة مملة ، وبخطيٍ بطيئـة لكي يتمكن الطلاب من تدوين كلماتى ، أدركت أننى كنـت ممـلا إلى حـد صرف انتبـاهم . كمـا أننـى نظـرت إلى الأكتـاف السـاقطة أمـام عينـى ، والرؤوس المتثاقلة والأيدى المضمومة التى كانت تحـاول الكتابـة بطريقـة عبثية ، أدركت أننى لم أقدم لهؤلاء الطلاب الكثير .



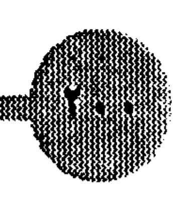
وبالإضافة إلى ذلك ـ وعلى الرغم من أنني كنت أخبرهم بأنه لكى تتذكر أى شيء ، لابد من وجود صور وترابطات وأشياء بارزة ـ كنت ألقى إليهم المحاضرة بصوت رتيب ، طالباً منهم أن يكتبوا صفحات وصفحات من الملاحظات بدون صور ، أو ترابطات أو أى شيء بارز . بمعنى آخر ، فقد كنت أقدم لهم الجوهر المتكامل للذاكرة بأسلوب صُمم ليجعلهم ينسون كل ما قلته " .

لقد كنت أنا هذا المحاضر ، وهذه المحاضرة ذات التناقض التهكمى بين الموضوع وطريقة العرض كانت بمثابة صاعقة من السماء . وبإرجاع النظر إلى هذه المحاضرة ، تجد أنها قد مثلت خطأً فاصلاً فى كيفية عرضى للمعلومات .

لقد أصبح من الواضح أنه كان يجب علىَّ تقديم المعلومات بطريقة تساعد المستمعين على فهمها وتذكرها . لقد كان يجب على أن أعطى المعلومة بطريقة يهضمها العقل البشرى بسهولة ـ وليس فى كتل خطية ، تبقى غير مستوعبة . وقد أدركت منذ ذلك الحين أنه لا ينبغى أن أعود إلى استخدام مثل هذه الجمل فى محاضرتى ، ولكن ينبغى أن أستخدم كلمات أساسية وصوراً ، مع الترابطات والتداعيات ، بالإضافة إلى عناصر أخرى مثل اللون ، والشكل والحجم لكى تساعد على إبراز النقاط المهمة .

كما كان من الواضح أيضاً أن هذه الطريقة ينبغى ألا تطبق على العروض فحسب ، بل أيضاً على عرض أفكارى على الورق . لقد كانت وثيقة الصلة بالنسبة لى على المستوى الشخصى ، وكذلك بالنسبة لاستخدام السبورة ، أو شاشة العرض ، أو الورق المقوى .

ولذا فقد رجعت إلى لوحة رسم ـ بدأت بـ " صحيفة بيضاء " ـ صفحة خيالية ـ وسألت نفسى سؤالين بسيطين :



طرق جديدة لتدوين الملاحظات

س : ما الذى أحتاجه على هذه الصفحة لكى أحفز خيالى ؟

ج : ـــــــــــــ

س : ما الذى أحتاجه ـ على هذه الصفحة ـ لمساعدتى على الربط بين الأشياء التى تحفز خيالى ؟

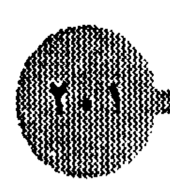
ج : ـــــــــــــ

وقد اشتملت إجابات السؤال الأولى على :

- الصور .
- الألوان .
- الرموز الاصطلاحية .
- كلمات الصورة الرئيسية .
- الرموز .
- الإيقاعات البصرية .

بينما اشتملت إجابات السؤال الثانى على :

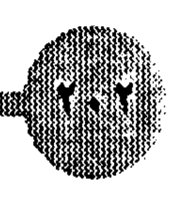
- الخطوط .
- الأسهم .
- التواصل الفضائى .
- الأرقام .
- الألوان .
- الرموز الاصطلاحية .



ضع هذه الأشياء معاً على صفحة واحدة فما الذى ستحصل عليه ؟ خريطة عقل .

فى تحويلى إلى مقدم عروض جيد ، كان هذا هو أول " تدريب " أعطيته لنفسى ، وقد أدى إلى الصفات الأخرى لمقدم العروض الجيد . ففى تلك الأيام تلقت مهاراتى فى العرض كثيراً من التدريبات . ففى متوسط سنة واحدة قدمت ما يصل إلى ١٢٠ عرضاً . ولم يكن المستمعون متشابهين ، فقد كنت أقدم عروضاً إلى ألف فرد من الأطفال الذين يعانون صعوبة التعلم ، أو سبعة آلاف من طلاب الجامعة فى استاد لكرة القدم ، كما يمكننى أن أتواجد فى أى عدد من البلدان المختلفة حول العالم من " استراليا " إلى " المكسيك " ، ومن " اسكتلندا " إلى " سنغافورة " . مخاطباً هيئات حكومية أو تعليمية . ومن الممكن أن تتنوع العروض من حيث المدة ـ من ساعة واحدة وحتى ستة أسابيع . وفى عالم رجال الأعمال ، فأنا ألقى خطاباتى إلى مؤسسات مثل " أوراكل" ، " BMC " ، " إتش إس بى سى " " HSBC " ، " BP " ، وشركة " بوينج " ، لكى أساعدهم على التخطيط للأحداث الكبيرة أو استراتيجية العمل طويلة المدى . أو لمجموعة أفراد مع رؤساء الشركات أو الرؤساء التنفيذيين .

ولكن مهما كان الشخص الذى أخاطبه ومهما كان الموضوع الذى أعرضه ، فإن الإعداد والتخطيط يظلان نفس الشيء بالتحديد من أول يوم توصلت فيه إلى خرائط العقل . ومنذ ذلك الحين وحتى الآن ، فإن المردود الذى أتلقاه شيء لا يعقل . ولقد طلب من المستمعين أن يصنفوا العروض بدرجة معينة من مائة وكانت درجتى فى المتوسط ٩٤,٦ . وقد يوحى قولى لهذا الأمر بأننى غير متواضع ، وفى الحقيقة فأنا فخور جداً بهذا . ولو كان علىَّ أن أقدر درجات نفسى كهذا المحاضر الشاب الذى تحدث عن قوة الذاكرة ، كنت سأمنح نفسى عشرين من مائة ـ وسوف يكون هذا فقط لرغبتى فى مساعدة



طلابى وحبى فى الموضوع . أما لقدرتى على توصيل هذا الحب ، فسأعطى نفسى صفراً ، لأنه إذا كان لديهم أى شىء فقد ساعدتهم على نسيانه .

مَنْ ، وماذا ، ولماذا ، ومتى ، وكيف ؟

إذا أعطيت نفسك وقتاً لكى ترسم خريطة عقل للحقائق الأساسية الخاصة بعرضك قبل حتى أن تفكر فى الموضوع المحدد لعرضك ، فسوف تجد أنه من السهل أن تركز على الموضوع المناسب . فيجب عليك أن تكون واضحاً بشأن :

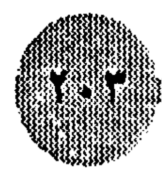
- تحديد مستمعيك .
- ما الذى قد يستفيدونه من الاستماع إليك .

ارسم خريطة عقل بوضع صورة لمستمعيك فى منتصفها وتخيل توقعاتهم بشأن عرضك . وتمثل الفروع المتفرعة منها هذه التوقعات . وعلى مستوى عملى ، قد يتضمن هذا ما يلى :

- الرسوم التوضيحية .
- الحقائق .
- دراسات الحالة .
- التحليل .

وعلى نطاق أوسع ، يتوقع مستمعوك منك :

- الإلهام .
- الفهم .
- البصيرة .
- وجود صلة بين العرض وموضوع البحث .



وبمساعدة خريطة العقل هذه ، يمكنك أن تدرج المحتوى العملى فى ترتيب متناغم ، مؤكداً أن لديك بيانات قوية لمساندة النقاط الإلهامية الهادفة التى أعددتها .

وإذا كنت تتحدث فى مؤتمر ، أو شركة أو ندوة ، فإنه سيفيدك أن تعرف أيضاً المتحدثين الآخرين وما الذى يخططون للحديث عنه . وبعد فحص هذا البرنامج ، ارسم خريطة عقل للموضوعات الأخرى التى يتم التطرق إليها كجزء من استعدادك . وهذا سوف يساعدك على تجنب التداخل بين الموضوعات ، وكذلك سوف يعطيك فكرة شاملة لكيفية التكيف مع الإجراءات .

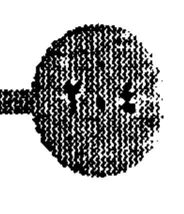
خريطة العقل لتقديم العروض

تخيل أنه قد طلب منك أن تلقى عرضاً ترويجياً لكيفية التسويق لشركتك على الإنترنت فى مؤتمر كان موضوعه الرئيسى هو : التسويق للشركة عبر الإنترنت .

١ أول خطوة لك هى أن ترسم خريطة عقل للمؤتمر لكى يكون حديثك وثيق الصلة بالموضوع . وإذا كان عرضك الترويجى عن " العمل عبر الإنترنت " تأكد من أن صورتك الرئيسية تحتوى الموضوع ، ولذا فقد تقرر أن ترسم شاشة كمبيوتر وعلى الشاشة رمز الدولار أو الجنيه .

٢ ينبغى أن تحتوى فروعك الرئيسية على موضوعات النقاش فى المؤتمر :

- يعتبر أسلوب " معرفة الطريقة " الاصطلاحى شيئاً ضرورياً لإدراج العمل على شبكة الإنترنت .
- أنظمة توصيل المنتج أو الخدمة عبر الإنترنت .
- طريقة إدارة خدمة العملاء للعمليات التى تتم عبر الإنترنت .



وباستخدام المعلومات في هذا البرنامج ، ارسم فروعاً ثانوية من الفروع الرئيسية . وسيدل أحد هذه الفروع على خطابك عن تسويق شركتك عبر الإنترنت .

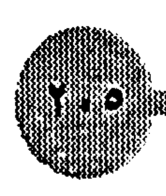
٣ والآن ركز على الفروع الفرعية المتعلقة بخطابك . فسوف تتضمن التسويق عبر الإنترنت والتسويق بعيداً عن الإنترنت ؛ ومن خلال كل واحد من هذه الفروع الثانوية ستوجد طرق أكثر تحديداً لإبلاغ الناس عن جودة شركتك الموجودة على الإنترنت ، مثل العمليات التى تتم عن طريق التسويق عبر البريد الإلكترونى أو البريد المباشر .

فإذا تطرقت لموضوع ما بهذه الطريقة ، ستجد أن التزامك بهذا الموضوع أسهل كثيراً . فسيكون ، فى سياق أكبر ، وأكثر وضوحاً وستكون أفكارك وخواطرك أقل احتمالاً أن تشرد بعيداً عن الموضوع .

ومن المفيد أيضاً أن تقوم بإعداد بحث بمجرد أن تتلقى دعوة لإعداد عرض تقديمى . وإذا سمعت عن مؤتمر سيفيدك أن تتحدث فيه ، حاول معرفة المسئولية عن تنظيمه واتصل به لتعرض خدماتك . وهذا الأسلوب الذى يتسم بالمبادرة يعد هدية السماء إلى منظمى هذا المؤتمر . ارسم خريطة عقل لمواطن الخبرة لديك وكيف يمكنك تطبيق هذا على المؤتمرات خلال السنة . وهذا سيضعك فى وضع جيد لترتيب المؤتمرات حسب أهميتها ، من حيث ما تمثله لك من أهمية خاصة بالعمل لأن يراك ويسمعك الآخرون . وقد تفيد هذه النتائج شركتك كثيراً على المدى الطويل .

دراسة حالة خاصة بتقديم العروض : " بيتا روميو دياموند "

تخيل أنك تعمل فى شركة سيارات - " بيتا روميو " - والتى تحاول أن تغرى المستهلكين الذكور على شراء سياراتك الصغيرة الحديثة



" دياموند " . وتلقى عرضاً تقديمياً إلى شركة تبدى اهتمامها بشراء بعض من سياراتك لتكملة أسطول سيارات الشركة التى يستخدمها مندوبو المبيعات الذكور بشكل كبير .

فأنت تعرض إليهم نتائج البحث الذى أجرته " بيتا روميو " على " الرجال وكيف أن عاداتهم فى الإنفاق قد تغيرت على مر السنوات العشر الأخيرة عندما يتعلق الأمر بنوع السيارة التى يشترونها " . وهذا يوضح أن الرجال الآن قد أصبحت أولوياتهم مختلفة :

- قد يكون العديد من الرجال آباءً ؛ ولذا فإنهم بحاجة إلى سيارة عملية كبيرة بما يكفى لاستيعاب أطفالهم .
- أصبح الرجال أكثر وعياً بقضايا البيئة عما كانوا عليه منذ عشر سنوات ، ولا يريدون شيئاً يستهلك المزيد من الوقود .

فينبغى أن تجلس لكى ترسم خريطة عقل لعرضك التقديمى وتقرر أن تكون رسالتك الأساسية هى " الصغيرة الجميلة " وهكذا سيكون هذا على منتصف خريطة العقل . (انظر خريطة العقل الملونة الخاصة بخريطة عقل شركة " بيتا روميو دياموند ") .

ولأنه من المحتمل أن يكون سائق سيارتك رجلاً فإن كلمة " رجال " تصبح أحد الفروع الرئيسية لخريطتك . وهذا يمنحك الفرصة لتكرار ما نشره البحث بعمق أكبر ، ولذا يمكنك ، التحدث عن مدى تغير عادات الرجال ، وأنهم قد تغيروا ، وإلى أى مدى أصبحوا أكثر تقدماً عندما يتعلق الأمر باختيار سيارة . فأصبحوا لا يتبعون فلسفة " الأكبر الأفضل " عندما يتعلق الأمر بشراء السيارات . وبدلاً من ذلك أصبحت اهتماماتهم تتجه إلى الأسرة والأخلاق عموماً .



واستخدم الصور على خريطة العقل كمحفزات للذاكرة بشأن هذا الأمر . فيجب تغيير الصورة التقليدية لسيارة الشركة على أنها مركبة كبيرة بلا داعٍ ، وأن تجعلها شيئاً أكثر سهولة للمستخدم وللأسرة وصديقة للبيئة ، ولذا فإن خريطة العقل التى تعدها لابد وأن تؤكد على هذا عند تأكيدها على الجوانب السلبية للسيارات الكبيرة ، مثل تكاليفها ، وقلة تطبيقاتها وكذلك قلة القدرة على التحول .

والفروع الأخرى على خريطة العقل المتفرعة من العناوين الرئيسية مثل : " الصورة " ، و " البيئة " من الممكن أن تدرج التفاصيل ، مثل مدى امتلاك سيارة صغيرة صديقة للبيئة ، وينعكس على الاهتمامات الأخلاقية للرجل المتطور العصرى .

التدريب

يجب أن يركز أحد فروع خريطتك على التدريب الذى تشعر بأنه لازم لعرضك الترويجى لتتأكد من أنك لا تتجاوز وقتك المخصص ، وأن تتصفح العرض لتتأكد من أنك تتقن كل التفاصيل ، ويمكنك استخدام خريطة العقل أيضاً لتحدد مقدار الوقت الذى تحتاجه لكل موضوع ، ولذا لا تركز على موضوع دون آخر ، كما يمكنك إضافة بعض الأشياء التى تذكرك ما تريد أن يتصف به العرض التقديمى مثل " قوى " ، و " واثق " ، و " مؤكد " .

الدعامات

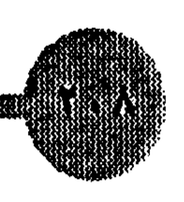
كم عدد العروض التقديمية التى تتذكرها من العروض التى حضرتها طوال حياتك ؟ وكم عدد العروض التقديمية التى تبخرت إلى كتل من شرائح برنامج " باور بوينت ـ Power Point " والحقائق والأرقام وكلمات البيع التى لا تثير من يسمعها ؟ والآن فكر فى العروض التقديمية التى يمكنك تذكرها . فما الذى جعلها سهلة التذكر ؟



من المحتمل أنه كانت هناك صورة معينة يمكنك تذكرها . فإذا أردت أن تشارك بمعلومات مع مجموعة من الأشخاص وأردت أن توصل إليهم رأيك ، استخدم الصور . فسوف يستمتع مستمعوك بانشغالهم بهذه الصور ، حيث إنها ستمنعهم من النعاس ، وستجعلهم أكثر اهتماماً بك . ومن أجل هذا الغرض ، وعندما تعمل على خريطة العقل الخاصة بالعروض التقديمية ، ضع فرعاً وأطلق عليه اسم " الدعامات " لكى تجعله أكثر إمتاعاً وتفاعلاً مع مستمعيك ولكى يكون أيضاً جديراً بالتذكر .

وعندما ترسم فرع " الدعامات " على خريطة عقل " بيتا روميو دياموند " ، تذكر أن موضوعك هو " الصغيرة الجميلة " ، ولذا عليك بتعظيم حقيقة أن السيارة صغيرة . واستخدم خريطة العقل لتساعدك على التركيز على العناصر الصغيرة والجميلة . وبإمكانك أن تعرض صورة لطفل جميل ، أو قطعة ماس براقة . وبهذه الطريقة ستقدم عرضك التقديمى بطريقة توحى بالثقة ، وليس بطريقة تتسم بالدفاعية .

ولا تنس أن تدرج صورة السيارة - أو من الأفضل - مجموعة صور قليلة تعرض محتويات من الداخل والخارج . فأنت حلقة الوصل إلى " بيتا روميو دياموند " فحقق أقصى استفادة من هذه الرابطة وأضف إلى خريطة العقل عينات الخامات التى تزخرف المقاعد ومررها على الموجودين ليتكون لدى مستمعيك إحساس حقيقى بهيئة السيارة . ومازال من الأفضل أن تدرج " بيتا روميو دياموند " نفسها كإحدى دعاماتك ، وهكذا فإن لديك على خريطة العقل تذكيراً لأن تكون السيارات متاحة لمستمعيك لاختبارها بعد العرض التقديمى مباشرة . وإذا فعلت هذا فإنك تعطيهم تجربه لها قيمتها ترجع إلى كامل عرضك التقديمى ؛ حيث إن المعلومات مازالت حيوية وحاضرة فى أذهانهم .



وهذه التجربة متعددة الحواس الموصولة بالدليل الآلى الذى تقدمه ، ستلعب دوراً مهماً فى استمرار " بيتا روميو دياموند " أمام العقل عندما يقررون سيارة الشركة التى يستخدمونها فى أسطولهم .

خرائط عقل الكمبيوتر

فى عصر برنامج " باور بوينت " يتوقع العديد من الناس أحدث العوامل المرئية فى الكمبيوتر فى أثناء العرض التقديمى . فخرائط عقل الكمبيوتر - أو أى خريطة عقل فى الواقع - من الممكن أن تنقذ مستمعيك مما وصفته جريدة " هيرالد تريبيون - International Herald Tribune " بـ " الموت عن طريق برنامج " باور بوينت " . فالعديد من مقدمى العروض يرتكبون خطأ فادحاً لاعتقادهم بأن استخدام برنامج " باور بوينت " يعنى بكل بساطة وضع عدد من الكلمات الأساسية أو العبارات فى قائمة .

وفى الواقع ، فإن مصطلح " باور بوينت " المألوف لدى المخ يعنى شبكة متكاملة من الصور والأفكار الأساسية . ومن ثم - وتقريباً من التعريف - تعد خرائط العقل هى أداة العرض التقديمى فى برنامج " باور بوينت " كما أنها تجعل المستمعين فى حالة يقظة وتعلم وانهماك . إن برامج خرائط العقل مثل " عبقرية العقل " من الممكن أن تساعدك على بناء خرائط العقل الإلكترونية لتنافس أكثر عروض برنامج " باور بوينت " التقديمية تخيلاً .

ابدأ بإعداد خريطة عقل رئيسية (وجهة نظرك الشاملة) لمجال الموضوع . فكل واحدة من الأفكار الترتيبية الأساسية (الفروع الأساسية) ستتحول تلقائياً إلى عناوين الفصل الرئيسية للعرض التقديمى . وبالتالى ، يمكن لكل واحدة من هذه الأفكار أن يبنى حولها خريطة عقل أكثر تفصيلاً .

وستجد فى كثير من الأمثلة أن الفروع الرئيسية لخريطة العقل الخاصة بهذا الفصل ستتطلب أيضاً فحصاً أكثر تفصيلاً ، متطلبة نظرة أكبر على التفاصيل .

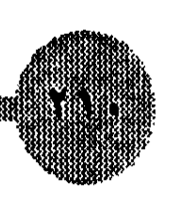
ويمكن أن تستمر هذه العملية حتى تصل إلى المستوى المناسب من التكبير . كما تسمح لك برامج خريطة عقل الكمبيوتر بالقيام بهذا الأمر إلى ثلاثين مستوى . وكان الرقم القياسي لتطبيقات العمل الحقيقية حتى الآن هو سبعة عشر مستوى ، وقد حققته شركة الخدمات " كون إديسون " (انظر صفحة ٣٥) .

التدريب على تقديم العروض

إذا كنت مشتركاً فى تدريب فرق من الناس فإن خرائط العقل تعتبر أداة مثالية للعرض التقديمى . وفيما يلى الطرق الثلاث الأساسية لاستخدام خرائط العقل والتى وجدتها أكثر فائدة فى التدريب على العروض التقديمية :

١ خريطة العقل الكاملة

أعدَّ خريطة عقل كاملة لمحاضرتك وقدمها إلى المشتركين فى الدورة . وعندما تناقش خريطة العقل ، ابدأ عن طريق إظهار الصورة المركزية وتحديد الفروع الرئيسية لتعطى لمستمعيك إطلالة عامة . وبمجرد أن تفعل ذلك ، يمكنك أن تستمر فى التحرى عن خريطة العقل وتوضيحها بمزيد من التفاصيل . وهذه الطريقة مفيدة بشكل خاص لجمهور خرائط العقل المثقفين الذين سيدركون على الفور (وبكل حماس) أنك مقدم عروض يستخدم أحدث الوسائل .



٢ التأسيس

طريقة أخرى وهى أن تؤسس خريطة عقل وأنت تشارك مستمعيك بمعلوماتك . ومرة أخرى ، ابدأ بالصورة المركزية وبعد ذلك أضف الفروع الرئيسية ، واعرض باختصار ما تعنيه هذه الفروع . وفى أثناء وضعك لخريطة العقل ، حفز المشتركين فى التدريب على أخذ ملاحظات فى نسخهم الشخصية لخريطة العقل . وهذه الطريقة تفيد المبتدئين على وجه الخصوص ، كما أن لها ميزة عامة فى مساعدة المشتركين على إدراج معنى العرض التقديمى إلى عقولهم . كما أن رسم مستمعيك لخرائط العقل يتطلب منهم أيضاً أن يفكروا لأنفسهم ، فإن المشتركين فى التدريب سيستفيدون كثيراً من عروضك التقديمية إذا شجعتهم على المشاركة النشطة .

٣ إدراج الألوان

الطريقة الثالثة هى استخدام خريطة العقل كاملة . فعندما تلقى المحاضرة يمكنك أن تجعل المشتركين يقومون بتلوين الصور الأساسية ، والكلمات والفروع . ومرة ثانية ، أقول إن هذه ميزة إشراك الطلاب فى نشاط تعليمى يعطيهم حق امتلاك خرائط العقل .

العروض التقديمية لدراسات الأعمال

يدرس المزيد من الموظفين هذه الأيام من أجل الحصول على مؤهلات مهنية ، سواء بالجمع بين العمل والدراسة لنصف الوقت ، أو الانشغال فى دورات تدريبية كل الوقت قبل بداية وظيفتهم . وتستخدم العروض التقديمية فى مثل هذه الدورات كوسيلة لجلب عقول الطلاب إلى حيز التركيز ، وكإنتاج للأفكار للنقاش بين مجموعات الطلاب وبين الطلاب أنفسهم والمحاضرين .

تدوين الملاحظات بطريقة جيدة

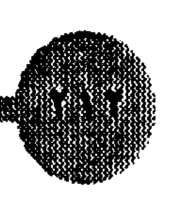
فى أى عرض تقديمى تعده لابد من تحفيز جمهورك علـى اسـتخدام خرائط العقل فى تدوين الملاحظات . فخـرائط العقـل تسـمح للمشـاركين بـأن يتخلـوا عـن الطريقـة الخطيـة التقليديـة الرتيبـة فـى تـدوين الملاحظات ، كما تسمح لهـم ببنـاء الموضـوع بطريقـة تعمـل مـع المنطـق الطبيعى للمخ . ويفيد تدوين الملاحظات باستخدام خرائط العقل فى :

- يشغل على الفور عقول مستمعيك ويشجع على التفكير المتوقد .
- يساعد مستمعيك على عمل ترابطات مناسبة ، كما يسـاعدهم علـى استيعاب المعلومات بطريقة أكثر فاعلية .
- يشجع على المشاركة الفعالة ، ويبقى على اهتمام مستمعيك .

فاستخدام خرائط العقل قد يساعد على تـدفق الأفكـار بمزيـد مـن الحريـة . وتقسيم جوانب العمل المختلفة إلى فروع خريطة عقل من شأنه أن يسـاعد علـى تبسيط الجوانب الشاقة فى العمل إلى خطة عمل تدركها العين ويسهل الـتحكم فيها .

ويتطلب العديد من العـروض التقديميـة تكنولوجيـا متطـورة يصـبح العـرض التقديمى بدونها حدثاً نادراً فى عالم رجال الأعمال . وسوف تساعدك خريطـة العقـل علـى أن تبقـى فـى سـيطرة علـى الخيـوط المتعـددة والمتشـعبة لعرضـك التقديمى الآلى ، بما فيه الدعامات ، بدون اللجوء لهذه التكنولوجيا .

فإذا كانت لديك خريطة عمل لكل شىء تـود قولـه ، فإنـك سـوف تتـذكره بوضوح أكثر وسيكون من السهل أن تبقى على تواصل مع خـواطرك وأفكـارك .



ولن ينتابك القلق الإضافى الناتج عن التعامل مع التكنولوجيا التى من الممكن أن تلعب بأعصابك .

استخدام خرائط العقل فى الدراسة

" لانس براون " هو طالب يفهم فوائد كيفية تطبيق خرائط العقل بهذه الطريقة .

" أنا طالب أدرس فى جامعة " ميتروبوليتان لندن " فى " مورجيت " . وأنا أرسم خريطة عقل لواحدة من وحداتي واسمها التصميم لمديرى الأعمال . لقد طلب منا أن نبتكر منتجاً أو خدمة معينة ونتعلم كيفية التسويق لها . وكان لزاماً علينا أن نتعرف على المفاهيم التى نشغل بها الناس ونشركهم فيها . وقد استخدمت خريطة عقل لكى أفهم كل المفاهيم ولكى أبتكر نظرة تخيلية على كل الجوانب . وقد اشتملت جوانبى على التسويق والموقع والشئون المالية ، وكذلك تفهم المكان الذى سيكون فيه السوق الذى أهدف إليه . وأستخدم أحياناً صوراً صغيرة بدلاً من الكلمات لكى أجعل خريطة العقل تبدو جذابة لكى يتمكن المحاضر من الفهم دون الحاجة إلى شرحى . فهو يرى جوانب مختلفة ويتنامى المشروع بالفعل فى عقله عندما أكون بصدد شرحه له . إنها حقاً لطريقة رائعة لتوصيل الأفكار بسرعة كبيرة . ففى كل مرة أرجع فيها إلى خريطة العقل أعتقد أننى يمكننى أن أتوسع فى الفكرة قليلاً " .

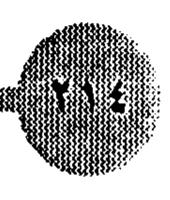
أسئلة المتابعة

عندما ينتهى عرضك التقديمى ، ستكون قد أثرت اهتمام مستمعيك وسيكون لدى عدد منهم بعض الأسئلة التى سيودون طرحها . وهذه تجربة رائعة ؛ ومهما كانت أشكال العروض التقديمية التى تقدمها فى حياتك العملية ، فإن جلسات الأسئلة والإجابة هى دائماً فرصة ذهبية للتركيز على الاهتمامات التى حفزتها ، مؤكداً أن الشكوك ثابتة فى صورة إيجابية .

عندما كنت فى المدرسة وكنت تقترب من موعد الامتحان ، ربما سألت نفسك : " إذا كنت الشخص الذى وضع هذا الامتحان ، فما نوعية الأسئلة التى كنت سأسألها والتى ستكون أكثر فاعلية فى أن تجعل الطلاب يعبرون عن مستوى معرفتهم ؟ وهكذا ، فإن نفس المبدأ ينطبق على العمل . فإذا عرفت أن هناك جلسة أسئلة وأجوبة ستعقد بعد عرضك التقديمى ، فعليك إذن أن تستخدم خريطة العقل لكى تستعد للجلسة .

ارسم خريطة عقل للأسئلة قبل عرضك التقديمى ، ويكون فيها كل فرع ممثلاً لمجال تعتقد أنه سيتم توجيه سؤال إليك بشأنه . وبهذه الطريقة يمكنك أن تكتشف إجاباتك وتأخذها معك إلى العرض التقديمى . وسيعجب مستمعوك بقدرتك على تذكر الحقائق والأرقام المتصلة بالموضوع بأسلوب تلقائى .

وإذا كانت هناك أسئلة قد تم توجيهها ولم تقم بتغطيتها فى خريطة العقل ، تأكد من أن تُدّون هذه الأسئلة لكى تتمكن من إدراجها فى خرائط العقل فى المستقبل ، ولتحسين أدائك بشكل أفضل فى المستقبل .



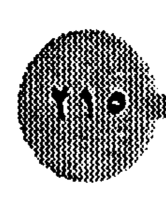
التخلص من رتابة الاجتماعات

إنك الآن تعرف كيفية إلقاء العرض التقديمى الأمثل مستخدماً فى ذلك خرائط العقل ، ويمكنك أن تطبق مجموعة مشابهة من الأساليب كى تساعدك على التخلص من الرتابة فى الاجتماعات .

يجلس الناس فى قاعات الاجتماعات فى العالم وهم فى حالة ملل وقد أقلعوا عن الانتباه وشردت عقولهم وهامت لآلاف الأميال بعيداً عن قاعة الاجتماعات وبعيداً عن الموضوع . فهم يفكرون فى إجازتهم التالية أو فيما سيتناولونه فى العشاء هذا المساء ، وفجأة تلتفت كل العيون عندما يسمعون الكلمات المخيفة : " إذن ، ما رأيكم فى هذا ؟ " .

وبدفعهم إلى الكلمة الحقيقية ، فإن شظايا الجمل والكلمات المختلفة التى قد تكون وصلت إلى أذهانهم من الاجتماع تصبح ذات أهمية كبيرة . وفى النهاية ، يقررون أن يلعبوا دوراً آمناً ، متمتمين بشىء مع سياق الموضوع مثل : " أعتقد أننى أحتاج إلى مزيد من المعلومات قبل أن ألزم نفسى بطريقة ما " ، أو : " أعتقد أن هذا يحتاج إلى مزيد من البحث " . وبثبات يلتقطون كل العبارات التى يمكن أن تقال فى أية قاعة اجتماعات ومن شأنها أن تخرجهم من مأزق كبير وضعوا أنفسهم فيه بسبب فقدانهم التركيز .

إذا استخدمت خرائط العقل فى مساعدتك على إدارة الاجتماعات ، فإنك ستتجنب أن تذهب عقول الأفراد فى إجازة تلقائية .



لا ملل فى اجتماعات شركة " بوينج "

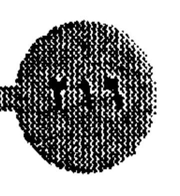
" سام بروكس " و" دان أوكونيل " هما مهندسا تصميم فى شركة " بوينج " . ويستخدم " سام " دائماً فى الاجتماعات خرائط العقل ليتحكم فى مسار النقاش ، وليخلق جواً من النظام . يقول " سام " :

" لابد من وجود النظام وإلا فلن يفلح معى الأمر . وخرائط العقل هي إحدى الأدوات التى أستخدمها . وعندما يتعلق الأمر بتحديد أو إعداد شيء ما فإن خرائط العقل تكون بمثابة البادئ لعقلى .

فلدينا هنا الكثير من الناس الأقوياء الأذكياء . ولديهم جميعاً أفكارهم الخاصة التى قد تميل إلى الخروج على السيطرة . وأفضل طريقة للتحكم فى هذه الأفكار والاحتفاظ بانتباه الأفراد هى الوصول إلى كل أفراد الشركة . فأرسم سحابة وأضع فى هذه السحابة كلمة . وأطوف على المجموعة وأقول : " حسنا من يريد أن يضع شيئاً هنا ؟ " ثم أضع كلمة بعد كلمة أخرى ، وأول شيء لك أن تعرفه هو أن الموظفين يستقرون نفسياً . فهم يعملون معاً لأن هناك شخصاً قد أوقف الأمر من الوصول إلى حد الجنون ! " .

القواعد الذهبية لعقد اجتماعات مثمرة

١ التزم ببرنامج العمل على خريطة العقل . إذا كان لديك خمسة موضوعات بحاجة إلى المناقشة ، فتأكد من أن كل الموضوعات الخمسة يتم مناقشتها فى غضون الوقت المتاح . وسوف تكون قد وضحت على خريطة العقل قدر



الوقت الذى من الممكن أن يكفى لكل موضوع . وسوف يمنعك هذا من التطرق إلى الموضوع الثانى ، وبعد ذلك تدرك أنه ليس لديك سوى خمس دقائق متبقية .

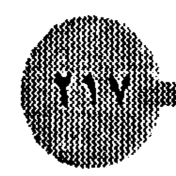
٢ اجعل المحتوى له صلة بالموضوع . فإذا شرع شخص ما فى قول شيء ليس له علاقة بالموضوع أو غير ملائم أو مثير ، انتقل إلى النقطة التالية الموجودة على خريطة العقل .

٣ تأكد من أن كل فرد على دراية ببرنامج العمل كما هو موضح على خريطة العقل لكى يأتوا وهم مستعدون . حيث إنه لأمر مزعج وغير مثمر أن يدخل الناس ويخرجون من قاعة الاجتماعات لكى يحضروا أشياء قد نسوها . وينبغى أن تكون الفواصل الوحيدة عبارة عن فترات راحة تتخلل الاجتماعات الطويلة . (لا ينبغى أن يستمر أى اجتماع لأكثر من ساعة دون أن يتخلله فترة راحة ـ حيث إنه إن زاد عن هذا ستنهك العقول التى تلتف حول مائدة الاجتماعات) .

٤ أما إذا كان اجتماعاً دورياً ، فتذكر أن تتناول خرائط العقل من الاجتماع السابق . حيث إنها ستمدك بهيكل الموضوع ، وتساعدك على التأكد من أنه لا يفوتك شيء ، كما أن هذا يتيح لك الفرصة لمراجعتها وتحديثها .

٥ كلما زاد عدد الطهاة فسد الحساء ـ إذا كان فى الاجتماع أفراد ليسوا بحاجة لأن يشملهم الاجتماع ، فعليك أن تتأكد من أن وقتهم لا يضيع سدى إذا استطاعوا أن يفعلوا شيئاً أفضل إنتاجاً . فلا تستبعدهم من الاجتماع فقط ، ولكن عليك أن تشرح لهم على خريطة العقل السبب فى أنهم لا يناسبون هذا السيناريو ، وإلا فإنهم قد يشعرون بالحرج أو بأنهم منبوذون .

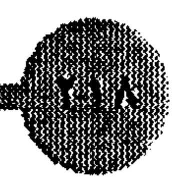
فإن رسم خرائط العقل من الممكن أن يجعل من الاجتماعات التى اعتادت أن تصيبك بالملل شيئاً مختلفاً وكذلك أن يغير من شكل تلك العروض التقديمية التى كانت تصيبك بالهلع . فخرائط العقل تساعدك على أن تبقى مسيطراً على



برنامج العمل الخاص بك ، وتجعل الشركة أكثر نشاطاً وفعالية عن ذى قبل .
وإليك بعض النقاط الحاسمة لتحتفظ بها فى عقلك :

- خطط لعروضك التقديمية مستخدماً خرائط العقل ، من أجل أن تكون أنت متصلاً بالموضوع ومثيراً للاهتمام وفوق كل ذلك تحظى بالتذكر .
- اجعل عرضك التقديمى متعدد الحواس لكى يتذكرك مستمعوك ويتذكروا ما قلته .
- استخدم خرائط العقل فى الاجتماعات لتساعدك على الالتزام ببرنامج العمل الخاص بك .
- توسع فى استخدام خرائط العقل كطريقة شيقة وفعالة لتنظيم الوقت .

فتعد خرائط العقل ـ بكل وضوح ـ شيئاً جيداً فى بناء الخطط والأفكار الحالية وتنظيمها بطريقة جديدة بالتذكر لتقديمها إلى الآخرين . كما تعد أيضاً أداة أساسية لبناء وفحص جوانب حياتك خارج مكان العمل . وفى فصلنا الأخير ، سنوضح كيف يمكن لخرائط العقل أن تساعدك على تحقيق أهم شىء وهو التوازن بين حياتك وعملك ، ثم الحفاظ على هذا التوازن .



٨

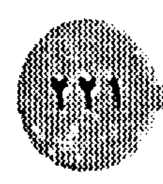
حلول لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل

قد يكون التعامل مع الوظيفة وحياة الأسرة وبعض الالتزامات الخارجية الأخرى شيئاً رابكاً . ولذا فإن من المهم أن تشعر بالارتياح بالتوازن الذى تحققه ، وأنك لا تتنازل بشكل مفرط عن أى مجال فى حياتك يكون مهماً بالنسبة لك ، فهؤلاء الذين يستخدمون بالفعل خرائط العقل فى العمل سيكونون بارعين بالفعل فى تحقيق توازن مناسب بين الحياة العملية والشخصية .

وباتباع الإرشادات الموجودة فى هذا الفصل ، فإنه من المفترض أن تكون قادراً على إيجاد الوقت لفعل كل الأشياء التى تريد حقاً أن تفعلها ، وكذلك لتتيح لنفسك المجال للتعامل مع أى شىء غير متوقع قد يبرز فجأة . وخرائط العقل هى الأداة الرئيسية لفعل هذا ، فهى تجلب إلى حياتك الوضوح والتنظيم ، كما أنها مفيدة كذلك لحياتك خارج العمل .

وهذا التوازن بين الحياة والعمل عبارة عن عملية ديناميكية تحتاج إلى تناغم جيد وانتباه مستمر . وعندما ترسم خريطة عقل لهذه النظرة العامة لحياتك ، فسيجب عليك إدراج كل العناصر المهمة لحياتك فيما يتعدى العمل ، بما فيها الصحة ، ونظامك الغذائى ، والراحة والاسترخاء ، وكذلك الترتيبات اللازمة لترى عائلتك الكبيرة وأصدقاءك . وبالإضافة إلى ذلك فإنه من المهم لأى موظف أو قائد فريق أن يكون مدركاً لأهمية التوازن بين مصلحة الفريق والأفراد على حد سواء وبين حياتهم العملية والشخصية .

وفيما يلى تجربة أحد الأشخاص فى استخدام خرائط العقل لتحقيق التوازن بين الحياة الخاصة والعمل .



تحقيق التوازن بين الحياة الأسرية والعمل

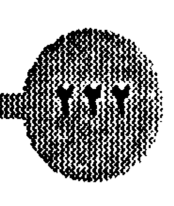
تقول " روزاليند جاور " ، وهى أم عاملة ومنتجة تليفزيونية فى هيئة الإذاعة البريطانية " BBC ":

" لقد غيرت خرائط العقل كامل حياتى ، وكأم عاملة ، فدائماً ما أتشعب فى كثير من الاتجاهات المختلفة ، ولذا فإذا أعددت خريطة عقل للمنزل بفروع تحمل " العمل " و" الأطفال " وجميع المسئوليات الأخرى التى تقع ضمن أعباء أى أم عاملة ، فلا أنسى أى شيء . فإذا قلت لنفسك : " يجب أن أحجز موعداً مع طبيب الأسنان " ، فعليك فقط أن تضع ذلك مع الفرع الخاص بذلك على خريطة العقل .

وفى مجال العمل ، عندما أبدأ أى مشروع جديد ، فإنه يكون لدى تنوع متكامل من المعلومات ؛ ولذا فإنه من المهم أن أجرب هذه المعلومات وأقسمها ، وأطلب من الآخرين العمل فى جوانب مختلفة . فأنا أستخدم خرائط العقل وهذا بالفعل أمر له فاعليته : فكل فرد يكون مسئولاً عن فرع من فروع خريطة العقل وأكون أنا فى منتصف خريطة العقل حيث يتسنى لى رؤيتها كلها . فهذا شيء ناجح للغاية " .

تحقيق التوازن بين العمل والحياة : وجهة نظر صاحب العمل

تدرك الشركات الواعية أن الأسرة هى الداعم الأساسى لحيوية الشركة وتحقيق أهدافها أو أنها تنتقص من حيوية الشركة وتحقيق أهدافها . ولهذا



السبب ، فإنها قد تدعو أفراد الأسرة ـ الوالدين ، والأطفال ، الأزواج ، والأشقاء ـ إلى مقر الشركة ، حيث يتعلمون المزيد عن أهداف الشركة ورؤيتها من خلال استخدام خرائط العقل . وبهذه الطريقة فلن يصبحوا داعمين لفريق العمل فحسب ، بل أيضاً أفراداً ضمن فريق العمل .

أعمال الأسرة

شركة " Young Prisidents " هى شبكة عمل مكونة من ثمانية آلاف قائد شاب من خمس وسبعين دولة مختلفة ومكتبها الرئيسى فى " ايرفينج " ، " تكساس " . ومن قيمها الأساسية المعلنة أن " مشاركة الأسرة فى نشاطات الشركة يعزز نمو وتطور كل الذين تشملهم الشركة " .

ولهذه الغاية ، فإن كل أفراد الأسرة يُدعون ليتعلموا كيفية استخدام خرائط العقل ، ومن خلال هذه الوسيلة ، يتم شرح وظائف الشركة . وبالإضافة إلى ذلك ، فإن زيارة مكان العمل تمكنهم من الحصول على تفاصيل مرئية لما يفعله أفراد الفريق وما ينجزونه فى الشركة .

وتخلق هذه المبادرة معنويات عظيمة للفريق وتمدهم بالطاقة ، وعندما يذهب أفراد الفريق إلى العمل يذهبون بحب ومساندة أسرهم وتمنياتهم الرائعة لهم . وعندما يحتاجون أحياناً للقيام بساعات عمل إضافية ، فإن هذا يكون مفهوماً ومقبولاً .

فينبغى أن يكون الحفاظ على توازن سليم بين العمل والحياة الشخصية أمراً ذا شأن مهم فى برنامج عمل الموظفين ، فبالاهتمام بالحفاظ على أعلى طاقات



ممكنة للموظفين ، يعتنق الموظفون فكرة التحلي بمزيد من المرونة في توجهاتهم .

ويقوم صاحب العمل الطموح بإجراء دراسات منتظمة للموظفين ويرسم خريطة عقل للنتائج . وقد تحتوى الفروع الأساسية على خيارات عمل تتسم بالمرونة مثل : " أسابيع عمل من ثلاثة إلى أربعة أيام " ، و " مشاركة في الوظيفة " ، و " عمل في المنزل " ، و " توفير أجهزة الكمبيوتر المحمول " ، و " الهاتف الجوال " ، و " العلامة التجارية " ، و " مدخل إلى مقدم خدمات الكمبيوتر " ، مع فروع ثانوية تنظر إلى كل فرع رئيسي بمزيد من التفصيل .

وإذا بدا أن هناك خياراً معيناً يمكن تنفيذه ، مثل العمل بمرونة ـ فيمكن لخريطة عقل منفصلة حينئذ أن تتقصى النقاط العملية لتحقيق مثل هذه السياسة . فعلى سبيل المثال : من الممكن أن ترسم خريطة عقل لتكاليف الخطة مع التكاليف المحتملة والموارد البشرية الخاصة باستبدال الموظفين الذين يختارون الانتقال إلى مكان عمل يتسم بمزيد من المرونة .

وإظهار الشركة في صورة آدمية لا يكلفها أى شيء وإنما يحصد الفوائد . فعلى سبيل المثال : إذا سربت الغسالة المياه على كل أرضية المطبخ في صباح أحد الأيام ، فإن هذا الأمر سيطال الجميع . فقبول أن تلك هي حقائق الحياة ، وأنه يجب التعامل معها هو اتجاه واعٍ يتم تقديره في مكان العمل ويساعد على خلق بيئة عمل تتسم بمزيد من المرونة .

فإذا كنت صاحب عمل وترغب في تحسين التوازن بين الحياة والعمل لدى موظفيك ، فارسم خريطة عقل للطرق التي يمكنك بواسطتها تحقيق هذا الأمر .

تحقيق التوازن فى مكان العمل

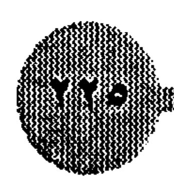
١ ارسم صورة مركزية ترمز إلى التوازن بين الحياة الشخصية والعمل : قد تكون هذه الصورة عبارة عن ميزان توضع كلمة " عمل " علي إحدى كفتيه وكلمة " توازن " على الكفة الأخرى . وكما رأينا سابقا (انظر صفحة ١٢٥) ، أنه إذا تم رسم خريطة عمل لكل مجالات العمل بالكامل وتساوى العمل مع اللهو ، إذن فإن أى اعتبار للتوازن بين الحياة والعمل ينبغى أن يكون فى حقيقة الأمر توازنا بين الحياة واللهو . وقد تعكس صورتك المركزية هذا الشيء .

٢ وسوف تعتمد فروعك الرئيسية على المتطلبات المحددة للشركة وموقفها . ومن المحتمل أن يكون هناك اثنان من هذه الفروع هما " نظام الوقت المرن " ، و " العناية بالطفل " أما نظام العمل من المنزل فقد يكون خياراً آخر ، إذا كان من المكن أداء هذا العمل بشكل أكبر على الكمبيوتر . وعلى أية حال ، فهذه ليست بوضوح هى القضية إذا كان عملك يشتمل على الاتصال المباشر بالعميل وجها لوجه .

٣ استكشف خياراتك من خلال الفروع الثانوية واحسب تكلفة هذه الخيارات . على سبيل المثال : تعد أماكن حضانة الأطفال الخاصة بالشركة وإسهاماتها تجاه العناية بالأطفال أموراً لها فوائدها الجذابة للموظفين ، على الرغم من أنها مكلفة . وعلى أية حال ، فمن المكن أن يكون هذا استثمارا جديرا بالاهتمام لأنه سيكون لدى صاحب العمل موظف مرتاح البال ومطمئن بشأن رفاهية وراحة طفله .

٤ إذا تولت شركتك مؤخراً دراسة للموظفين ، فعليك أن تدرج تعليقاتك إلى خريطة العقل . واستخدم ألواناً مختلفة لتبرز هذه المدخلات .

٥ ناقش خريطتك مع فريقك في العمل ، مدرجا الردود والتعليقات التى قالوها ، مرة أخرى بألوان مختلفة .



وربما لا ترغب فى تقديم الكثير جداً من التجديدات والتغييرات فى مكان لعمل مرة واحدة . وعلى أية حال ، فإنه بالاستماع إلى موظفيك واتخاذ خطوات لتخفيف الاضطرابات التى قد تتواجد على السطح بين العمل والحياة الأسرية ، فإنك تقدم نوعاً من ثقافة العمل التى تجذب الموهوبين وأعضاء فريق العمل المتحمسين .

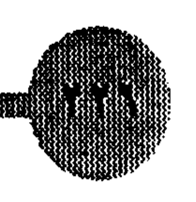
وإنها لفكرة جيدة أن تستخدم خريطة العقل كمخطط للتقدم ، محتفظاً بتحديثها كلما أحدثت تغييرات فى مكان العمل .

الشركاء والعمل الجماعي

يمكنك تخيل السيناريو . لقد كان يوم الجمعة وكنت من المفترض أن تقابل خطيبتك على العشاء . فتجلس على المائدة فى المطعم محاطاً بآلاف المحبين السعداء ، فيضحكون وينظر كل منهم فى عيون حبيبه . وأنت تنظر ثانية فى ساعة يدك ، لقد تأخرت خطيبتك ساعة !

وفى النهاية ، عندما تكون قد جلست فى المطعم بمفردك لمدة ساعة ، وتشعر بالوحدة والمهانة . فإن سيلاً من الأعذار لا يجدى على الإطلاق . والمزعج فى الأمر هو أن خطيبتك قد جعلت من العمل أولوية عليك . فحتى إذا كنت مسانداً تماماً لعمل خطيبتك ، ستكون هناك مناسبات تشعر فيها بخيبة الأمل والإحباط .

ومع الضغوط الكثيرة على كاهلكما كفردين مشغولين ، كيف يمكنك أن تتأكد من عدم تكرار مواقف كهذه ؟ والحل لكليكما هو أن تخططا مقدماً عن طريق استخدام خرائط العقل وتوضحا معاً حدود كل منكما . ولا يمكن لهذا أن يتحقق إلا بالتواصل المستمر " وليس بالمواجهة " .



تجنُّب المواجهة

بمجرد أن تظهر قضية بها خصام ، يبدأ كل فرد فى الاحتجاج بحجته ليثبتها ، ويستمر النقاش والاحتجاج بنفس الطريقة ، كما أن كليكما سوف يضيع وقته الثمين وطاقته دون الوصول إلى حل . والأسوأ من ذلك هو أنه غالباً ما يتطور النقاش إلى نزاع مؤلم ليس له معنى .

وبدلاً من ذلك ، فمن السهل أن تخطط لوقتك مسبقاً باستخدام خرائط العقل . فعلى سبيل المثال : إذا تناقشتما معاً بشأن التزاماتكما الخاصة بكل منكما للأسبوع المقبل ، فإنه باستخدام خرائط العقل ، سيكون هناك عمل مباشر لتريا كيف تتشابك خططكما معاً مما يدعو لإجراء بعض التعديلات وإذا كانت هناك ضرورة لهذه التعديلات (انظر الفصل الثالث) ، وإذا ظل الموضوع أمراً محيراً ، فيمكنكما أن تصنفا التزاماتكما حسب أولويتها على خريطة العقل ، أو تميزا الالتزامات التى قد يسهل إعادة ترتيبها .

وإذا اعتاد كل منكما على رسم خريطة عقل لالتزاماتكما . وبعد ذلك تشاركتما فيها ، فسوف يتضاءل احتمال حدوث هذا النوع من النزاع .

العمل الجماعى

غالباً ما تسمع الناس يقولون عن الزوجين اللذين ينسجمان معاً أنهما " يشكلان فريقاً جيداً " . وتنطبق قواعد العمل الجماعى الجيد بشكل كبير على العلاقات الشخصية كما تنطبق على العمل ، ولذا فإن كل الإرشادات الخاصة بمساعدة الفريق على التركيز بوضوح على الأهداف والأولويات المشتركة تكون وطيدة الصلة هنا (انظر الفصل الخامس) .

ويمكن أن تستخدم خرائط العقل عند التعامل مع أى قضية شائكة لتشجع على النقاش والتحاور بشكل صحى . وقد يتراوح هذا بين القضايا الصغيرة ، مثل : إيجاد الوقت المناسب للتوقف عن العمل لفترة راحة قصيرة ، أو المكان

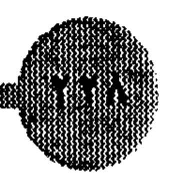
المناسب لقضاء إجازة فيه ، إلى قضايا كبيرة تخص التغيير فى الوظيفة والذى قد يشمل الانتقال إلى مكان آخر . وفى صفحة (٢٢٩) يوجد مثال لخريطة عقل تستخدم لتحديد المكان الذى تذهب إليه لقضاء إجازة . وستضع كل العائلة على خريطة العقل المكان الذى يودون الذهاب إليه ، وما سيودون فعله عندما يصلون إلى هناك . وبعد المناقشة ، قد تخلص المعلومات فى فرع " الاحتمالات " إلى استكشاف أبعد الوجهات فى " تايلاند " ، و " نيوزيلاند " . ومن هذه النقطة سيكون من السهل أن تقرر وجهة معينة وكذلك مجموعة النشاطات التى تسعد الجميع .

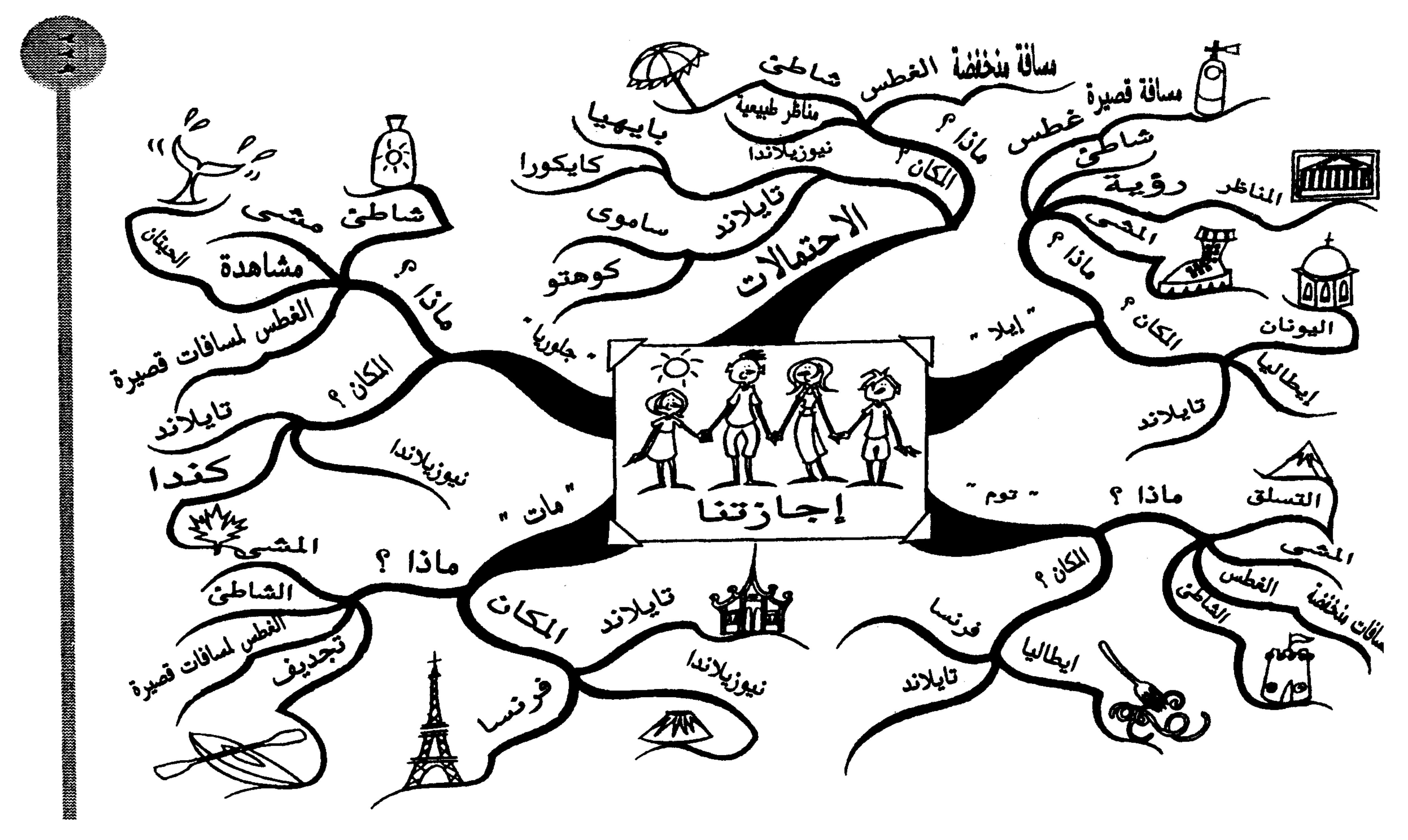
وعن طريق استخدام خرائط العقل للتخطيط بشكل جماعى معاً ، فإنكم تعملون معاً كفريق بشكل يتسم بالإنتاجية والمبادرة الفعالة . وإذا كانت هناك صعوبات تتطلب المواجهة ، فسوف تتمكنون معاً من مواجهتها ، مكتشفين أفضل الطرق للمواجهة بمعرفة كاملة بالحقائق . وسوف تكون قادراً على مراجعة أولوياتك بانتظام ، وأن تذكر نفسك بالأشياء المهمة بالنسبة لك .

وسوف يساعدك استخدام خرائط العقل على إيقاف سيطرة العمل على حياتك الشخصية . فكل فرد يحتاج إلى فترة راحة بصرف النظر عن مدى انشغاله . وعن طريق رسم خرائط العقل ، فإنكم تساعدون بعضكم لتكونوا أكثر فاعلية فى كل من العلاقات الخاصة والعمل .

تربية الفريق : الأطفال

إذا وضعتما طريقة جيدة لتكونا زوجين سعيدين موازنين بين حياتكما العملية والشخصية ، قد تأتى لحظة تتساءلان فيها كيف يتصرف كلاكما إذا كانت هناك إضافات جديدة إلى فريقكما ، متطلبة مزيداً من الحب والعاطفة والتسامح والاهتمام .




إجازتنا
"جلوريا"
"ايلا"
"مات"
"توم"
الاحتمالات
المكان ؟
ماذا ؟
تايلاند
ساموى
كوهتو
كايكورا
بايهيا
نيوزيلاندا
مناظر طبيعية
شاطئ
الغطس
مسافة منخفضة
مسافة قصيرة
غطس
شاطئ
رؤية
المناظر
المشي
اليونان
ايطاليا
تايلاند
التسلق
المشي
الغطس
الشاطئ
مسافات منخفضة
فرنسا
ايطاليا
تايلاند
المكان
تايلاند
نيوزيلاندا
فرنسا
ماذا ؟
الشاطئ
الغطس لمسافات قصيرة
تجديف
المشي
كندا
تايلاند
نيوزيلاندا
الغطس لمسافات قصيرة
مشاهدة
الحيتان
شاطئ
مشي

إن قرار كما أن تكونا أبوين يعتبر علامة مميزة كبرى فى أى زواج ، وهو قرار قد يقلب شراكة مستقرة هادئة رأساً على عقب . وبالإضافة إلى ذلك ، وبصرف النظر عن عدد الكتب التى تقرأها أو الفصول التعليمية التى تحضرها ، فإن حقائق تربية الأطفال تظل منحنى تعليمياً ضخماً .

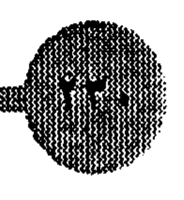
فيحتاج الأطفال منك الحب والاهتمام والوقت والطاقة أكثر من أى شخص أو أى شيء آخر فى حياتك . وبينما يفضل بعض الآباء أن يسايروا الموقف بأنفسهم ، أو يروا أنهم ليسوا فى موقف مالى يسمح لهم بتوظيف جليسة أطفال بشكل منتظم ، يختار آخرون أن يوظفوا واحدة تساعدهم على تخفيف العبء . فإذا كانت تلك هى الحالة ، فارسم خريطة عقل للعناية بالأطفال تتيح لك الخيارات :

خرائط عقل للعناية بالأطفال

١ استخدم صورة أو رسماً لطفلك كى يكون صورتك المركزية . فصحته وسعادته هى من بين أولوياتك .

٢ ارسم من الصورة المركزية فروعاً منحنية لتمثل الخيارات المتاحة أمامك . وقد يشتمل هذا على " الأسرة " ، و " الأصدقاء " ، و " المربية " ، و " الحضانة " التزم بكلمة واحدة لكل خط .

٣ توسع فى تفكيرك على كل خيار باستخدام الفروع الثانوية . فعلى سبيل المثال : يمكن أن يكون لديك مربية تأتى لتعمل فى منزلك كل يوم أو لتعيش فى المنزل . ويمكنك أيضاً أن تستخدم الفروع الثانوية لكى تستكشف إذا كان نظام الاشتراك مع أصدقائك أو جيرانك مع نفس المربية يكون مفيداً لك أم لا ! وبالنسبة للأصدقاء ، يمكنك أن تضيف إلى خريطة العقل أولئك الذين تعتقد أنهم قد يساعدون على أساس منتظم ، ربما كجزء من ترتيب متبادل ، حيث يمكنك أن تعتنى



بالطفل عندما لا تكون فى العمل . استكشف كل الخيارات المتاحة أمامك ، واضعاً فى الاعتبار الوقت الذى تكون فيه هذه الخيارات وتكلفتها متاحة ، لتتمكن من اتخاذ قرار متوازن .

التوتر من العمل

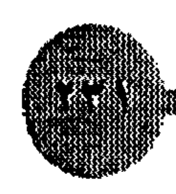
قد يكون للتوتر عواقب وخيمة على صحتك العقلية والبدنية ، وقد يكون له تأثير عكسى على حياتك فى العمل وفى المنزل ؛ ونتيجة لذلك قد تصبح علاقاتك مع أصدقائك ومحبيك علاقات ضعيفة هشة . فإزالة التوتر من العمل سوف يساعد على الحفاظ على توازن سليم بين العمل والمنزل . أما بدون هذا ، تنشأ كل أنواع التوترات والصعوبات .

ولا يقتصر التوتر على المناصب الإدارية ـ حيث إنه يؤثر فى كل أنواع العمال وفى كل أنواع العمل . وتتمثل الأعراض البدنية للتوتر فى :

- آلام الظهر .
- شكوى فى الجلد .
- إفراط فى إفراز العرق .
- صداع نصفى ، أو صداع فى الرأس بشكل عام .
- عسر الهضم .

وتشمل الأعراض السلوكية :

- الأرق .
- العدوانية .
- الإفراط فى الأكل ، أو فقدان الشهية .
- ضعف التركيز .



وتشمل الأعراض النفسية :

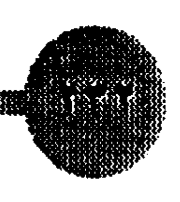
- تقلب المزاج .
- الهواجس والأفكار الوسواسية .
- افتقاد الثقة بالنفس وضعف تقدير الذات .
- الغضب .
- القلق .

تقليل التوتر إلى أقصى درجة

التوتر ظاهرة سلبية تتغذى ذاتياً . فالتوتر يوهن صحتك وحيويتك وفاعليتك . ولأنه عندما تكون متوتراً يقل إنجازك ، فإن التوتر يتزايد بشكل مؤذ وضار ، حتى تصل أنت إلى نقطة الانهيار .

وتعتبر خرائط العقل أداة مثالية تجعلك تشعر بالاستقرار والثبات حينما تجد نفسك فى موقف يسوده التوتر ، وتوقف تيار الأحداث والأفكار السلبية . فإذا رسمت خريطة عقل لأى شيء يسبب لك التوتر ، ستتمكن من فحص هذه المسببات لكى تحدد المسببات الحقيقية . ومن ثم تكون قادراً على رسم خريطة عقل لخطة التحرك (انظر الفصل الثالث لكيفية رسم خريطة عقل للتوصل إلى حلول للمشكلات قصيرة المدى ، وكذلك التخطيط على المدى الطويل لتضمن عدم تكرار المشكلات) وبذلك تكون قادراً على التقدم فى حياتك .

وإذا رتبت خططك حسب الأولوية ، مبتدئاً بالأسباب الجذرية للتوتر ، فسوف تكون قادراً - عندما تبدأ فى تنفيذ خطة التحرك - على شطب أسباب توترك من على خريطة العقل خطوة بخطوة . وسوف يكون هذا تمثيلاً للتوتر على أنه شيء مرئي يسقط من على كاهلك ، والقيام بهذا الشيء يمنح عقلك إطاراً إيجابياً متنامياً .



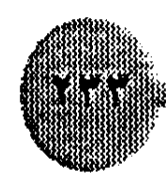
وبالتعود على رسم خرائط العقل والتخطيط مسبقاً ، سوف تظل واثقاً من أن شئونك بين يديك وتحت سيطرتك ، تاركاً عقلك خالياً من التوتر وخيالك حراً طليقاً .

ممارسة التدريبات الرياضية من أجل حياة أفضل

يعتبر التدريب الرياضى أداة رائعة لإزالة التوتر من الحياة . حيث إن الاحتفاظ بلياقتك يمكنك من العمل بطريقة أكثر فعالية وإبداعاً ، وكذلك يجعلك تستفيد من حياتك فى المنزل . وفى أغلب الأحوال ، وعلى الرغم من كل هذا ـ فقد تضيع النوايا الحسنة فى كفاحك من أجل تحقيق التوازن بين الحياة الأسرية والعمل .

فنظامى فى التدريبات نظام روتينى يجعلنى أحافظ على لياقتى البدنية من الناحية العضلية كما أبقى مرناً . فعندما أكون فى وطنى ، أقوم بالتجديف فى النهر من الساعة السادسة إلى الساعة السابعة صباحاً . كما أننى أمشى لمدة ساعة والنصف مرتين أسبوعياً على الأقل فى المتنزهات المحلية أو الريف . كما أننى أقوم بتمرينات " اليوجا " وفنون القتال . أما عندما أكون مسافراً ، فإننى أؤكد أن تكون هناك وسيلة وصول إلى حمام السباحة حيث أقضى على الأقل نصف ساعة فى حمام السباحة ، وكذلك أن أطالب بأن تكون هناك صالة ألعاب رياضية حيث إننى أقوم بتدريب كامل على رفع الأثقال والأجهزة الموجودة فيها ، مصحوب بتمارين التمدد . والأهم من هذا هو ، إننى أحصل بين الحين والآخر على يوم أو اثنين إجازة لا أفعل فيهما أى شىء على الإطلاق .

ولكننى من أقل القليلين الذين يفعلون ذلك . ومن المؤسف أنه فى " المملكة المتحدة " لا يقوم حوالى ٧٠٪ من السكان بأى تمرينات ، وهذه إحصائية



مزعجة عندما تأخذ بعين الاعتبار أن البريطانيين فى المتوسط يقضون قرابة أربعة عشر عاماً من متوسط أعمارهم فى الجلوس .

وعلى ضوء هذا ، فإنه لشىء حيوى أن تجعل التمرينات الرياضية جزءاً من روتينك الأسبوعى وتتجنب الاستلقاء على الأريكة بعد انتهاء يوم طويل فى العمل .

استمتع باللياقة البدنية

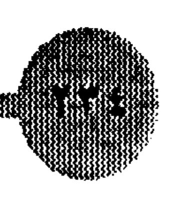
يجب أن يكون التمرين ممتعاً ، ولذا فعليك أن تبدأ بإعداد خريطة عقل للياقة البدنية :

١ ارسم لنفسك صورة فى المنتصف ، توحى بأنك فى أوج لياقتك واستعدادك .

٢ يمكن أن تتضمن فروعك الأساسية كل أشكال التمرينات الأساسية التى تستمتع بها . وقد يكون أى شىء من رقصة " الصالصا " وحتى التزحلق على الجليد ، ومن رقصة " تاى تشى " وحتى الرياضات الجماعية . وإذا كنت متشوقاً لمعرفة شكل معين من أشكال التمرينات الرياضية ، فأدرجه فى خريطة العقل .

٣ أضف فروعاً ثانوية لكى تضم مزيداً من التفاصيل عن كل شكل من أشكال التمارين . فعلى سبيل المثال : استكشف ما إذا كان هناك أحد فصول تعليم رقصة " الصالصا " قريباً من عملك أو منزلك ، واكتشف ما إذا كان يحتاج لملابس معينة ، وأضف هذه التفاصيل إلى خريطة العقل .

٤ اعرض خريطة العقل التى رسمتها على أصدقائك ، وانظر ما إذا كان هناك شخص يهتم بالانضمام إليك فى نشاطاتك التى اخترتها . واعتماداً على نوعية شخصيتك ، فإنه كلما تواجد المزيد منكم فى هذه النشاطات ، كنتم أكثر حماساً وزاد احتمال تمسككم بها .



٥ ارسم شكلاً بيانياً على خريطة العقل خاصاً بالتقدم فى التمرين ، واحتفظ بهذا الشكل فى مكان تستطيع رؤيته فيه . فإذا لاحظت بنفسك أن فقدان الوزن واكتساب الطاقة قد أصبح روتينياً فى التمرين المنتظم ، فاكتب ذلك على خريطة العقل ؛ حيث إن هذا قد يكون محفزاً لك على الاستمرار فى هذه التمارين .

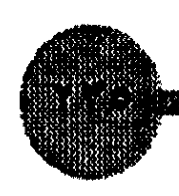
وبالإضافة إلى التخطيط لأداء أنشطة تمارين منتظمة ، ينبغى أن تفكر فى أكثر تمرين تستفيد منه وأنت تستمر فى أنشطتك اليومية . وعلى وجه الخصوص ، هل تلجأ إلى استخدام السيارة أو المواصلات العامة إلى العمل فى حين أن بإمكانك أن تمشى بكل سهولة أو تستخدم الدراجة ؟

قدمان أم أربع عجلات

لقد أصبحت قيادة السيارة طريقتنا المفضلة فى المواصلات ، ولكن يمكنك أن توقف نفسك من الاعتماد بشكل أساسى على السيارة ، وتحسن لياقتك فى تمرينات " الأيروبك " وذلك عن طريق المشى أو ركوب الدراجة بدلاً من اللجوء تلقائياً إلى مفتاح السيارة .

فارسم خريطة عقل لترى ما إذا كان هناك أية مواقف يمكنك فيها أن تمشى أو تركب الدراجة بدلاً من استخدام السيارة :

١ ارسم حذاءً خاصاً بالمشى أو دراجة كصورتك المركزية .
٢ وباستخدام كلمة واحدة على طول فروعك الرئيسية ، لخص الرحلات التى تقوم بها أسبوعياً بسيارتك . وربما تشمل " العمل " ، و " المدرسة " ، و " الأصدقاء " ، و " المتاجر " ، و " صالة الألعاب الرياضية " ، و " الأسرة " .



٣ توسع على فروعك الرئيسية برسم الفروع الثانوية وتحر عن البدائل . فقد يكون هناك طريق به مناظر طبيعية يمكنك أن تركب فيه الدراجة إلى العمل بدلاً من السيارة . وقد يمكنك أن تصطحب أطفالك إلى المدرسة سيراً على الأقدام بدلاً من إصطحابهم فى السيارة ، وبهذه الطريقة يؤدون بعض التمرينات أيضاً .
٤ وتماماً مثلما حدث مع خريطة اللياقة البدنية السابقة ، احتفظ بهذه الخريطة قريباً من متناول يديك ، على اللوحة التى تضع عليها الملاحظات ، أو على باب الثلاجة لكى تتمكن من التأكيد على مقدار المشى الذى تمشيه ، ومدوناً عليها فوائد اللياقة البدنية وأنت تستمر فى هذه العملية .

فالمشى يعد أمراً رائعاً لتصفية الذهن وتقديم رؤية جيدة للموقف كما رأينا مع الأسلوب الرومانى لحل المشكلات ، (انظر صفحة ٣٧) .

وعلى النقيض ، فإن الجلوس فى السيارة فى زحام المرور ، عاجزاً عن الحركة تتنفس عوادم السيارات يعد طريقة مؤكدة لزيادة مستويات التوتر .

العمل من المنزل

بعد أن قمت ببحثك وخطة عملك (انظر الفصل الثالث صفحتى ٥٣ ، ٥٤) ، ينبغى أن تقرر أن تفعل هذا بمفردك دون أية مساعدة . فينبغى أن تكون قد حولت الغرفة الخالية فى منزلك إلى مكتب واشتريت منضدة مكتب ، وكمبيوتر ، وآلة طابعة ، وهاتفاً ، ومقعد مكتب . وبإعداد التكنولوجيا الخاصة بذلك وأعددت بريدك الإلكترونى ـ ولديك إطلالة جميلة على البستان الذى تأمل أن يلهمك الأفكار الإبداعية . والضوء المناسب ، والذى لا يرهق عينيك ، كما أن الحجرة بعيدة عن الطريق ولذا فليست هناك ضوضاء .



التعامل مع مشتتات الانتباه

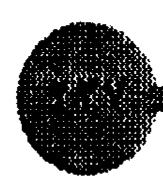
في أول صباح لك ، تعد لنفسك شراباً ساخناً وتستقر لكى تعمل . وبعد دقائق قلائل ، تبصر عيناك كتلة من الأعشاب الضارة التى تبدو كأنها تنمو وتكبر حتى أن البستان لا يسعها . وبشهقة عالية تقفز على قدميك وتسرع إلى البستان لكى تستأصل هذه الأعشاب . وبعد ذلك تلاحظ شجيرة تبدو غير مهذبة فتهذبها . وحينما تعود إلى مكتبك يكون شرابك قد برد ، ولذا تذهب إلى المطبخ لتقوم بإعداد شراب آخر لنفسك . وبعد ذلك تجد أن أدوات الإفطار مازالت لم تُغسل و ..... وبالطبع تفهم الموقف .

فجميعنا يحب فكرة العمل من المنزل ، ولكن ليس كل شخص يمكنه الالتزام بنظام محدد وتجاهل مشتتات الانتباه المحتملة .

أما فى العمل ، فالغرض الوحيد من وجودك هناك هو العمل . وعلى النقيض ، تجد المنزل به العديد من الوظائف المختلفة . فإنه مكان مقدس للراحة ، وهو المكان الذى تستضيف فيه الأصدقاء والأسرة ، وهو الذى تضع فيه أطفالك فى الفراش ليلاً .

فهناك بعض المشتتات التى لا يمكن تجنبها . فعلى سبيل المثال : عندما يدق جرس الهاتف ، فقد لا تعرف إذا كانت مكالمة عمل أو شخص يتصل ليتحدث معك . وبنفس الطريقة ، إذا دق جرس الباب ، فليس من المحتمل أن تقاوم الذهاب إلى الباب . ولكن هناك العديد من المشتتات التى يمكن التحكم فيها .

فمشتتات الانتباه هى الحالة التى ينجذب فيها عقلك دائماً إلى رؤى أخرى . وهذا لأننا دائماً على دراية بأماكن وجود الأشياء السارة . فحينما يكون العمل غير محدد أو موجه ، فإن عقلك لن يركز ، وسيقضى الوقت فى التركيز على كل الأشياء الجيدة ويتجنب الألم .



وتعد خرائط العقل وسيلة للتحفيز الذاتي . فعندما ترسم خريطة عقل لشهرك ، أو أسبوعك ، وربما عامك مسبقاً ، سوف تعيد التركيز على المهام التي بين يديك . وبوضع علامة على الفروع عند إنجازها سيمنحك شعورا بالإنجاز . وإذا كان على خريطة العقل عناصر تتطلع إليها ، فيمكنك أن ترى هذه العناصر كمكافآت . وسوف يعرف عقلك أنك لا تتمكن من امتلاكها إلا عندما تستحقها بالفعل .

وضع نظام يومي

من المهم أن تنظّم يومك وتتخلله فترات راحة . فبالإضافة إلى الاحتفاظ بمخك فى حالة نشيطة ومتجددة ، سوف يعطي يومك شكلاً ومضموناً . فلن يفيد عملك إذا وجدت نفسك تستمتع بالنوم طويلاً فى فراشك حتى منتصف النهار ، وبعد ذلك تضطر إلى العمل طوال الليل عندما تعود زوجتك إلى المنزل .

وأيضاً يجب عليك أن تستمتع ببعض الفوائد التى تمنحها لك مرونة العمل من المنزل . وعندما تُعد خريطة عقل لأسبوعك مسبقاً ، فإنك ستكون قادراً على أن يشمل تفكيرك الأوقات العارضة عندما تتمكن من أن تنال قسطاً من الراحة فى أحد الأيام بعد الظهر ، وتفعل أى شيء خارج المنزل ، كأن تذهب للتسوق يوم الثلاثاء بدلاً من يوم السبت ، أو تستمتع بالمشى فى أحد المتنزهات فى يوم مشمس .

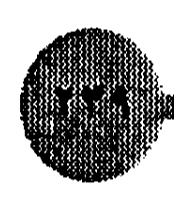
ومن المفيد أن تخرج بشكل منتظم ، وإلا فمن الممكن أن تفقد فوائد الحرية التى يتسم بها العمل من المنزل ، وتبدأ فى الاستياء من الشعور بأنك قد سجنت فى منزلك . فإن التدريب على المرونة بهذه الطريقة سوف يؤكد فوائد حياتك الجديدة . ويضعك موضع التحكم فى وقتك وكيفية اختيارك لقضائه .

نصائح للعمل من المنزل بنجاح

١ اعمل من المنزل إذا كان بإمكانك أن تحصل على أموال كافية . ففي الولايات المتحدة ، يوجد فقط ٧٪ من الشركات التي تدار من المنزل تربح نفس ما يربحه مماثلوهم الذين يعملون في المكتب لدوام كامل . فهل أنت مستعد لأن تنال خصومات إذا احتجت ذلك ؟ وهل تستطيع أن تتحمل هذا ؟ وبالإضافة إلى خريطة عقل لخطة الشركة بما فيها الأهداف المالية الواقعية ، تأكد من أنك ترسم خريطة عقل لأي أهداف أخرى قد يتضمنها عقلك كي تعمل من المنزل . (فمثلاً قد تدرس نصف دوام ، أو تعتني بالأطفال) .

٢ أسس مكانك بما يتناسب مع احتياجاتك . ارسم خريطة عقل خاصة بكيفية تزيين مكتبك ، ولا تنس أن تشمل الإضافات المهمة مثل : الشهادات المهنية ، وصور الأصدقاء والأسرة ، والكتب التي تعتقد أنها سوف تساعدك . فهذه الأشياء سوف تساعد على إلهامك عندما تحتاجها وتجعل مكتبك بيئة أفضل للإبداع .

٣ إذا كان لك زوجة وأطفال ، تأكد من أنهم يعرفون متى يمكن لهم أن يدخلوا عليك ومتى لا يمكنهم ذلك . فقد تكون هناك أوقات معينة تحتاج لأن تعمل فيها بثبات لكي تنجز عملك قبل موعد نهائي محدد . وهناك أوقات أخرى قد تكون فيها أكثر مرونة . وهكذا لا يقلقون من أن تصرخ في وجوههم في أي وقت يظهرون فيه عند عتبة مكتبك ، . وارسم خريطة عقل لأسبوعك مسبقاً لكي توضح الأوقات التي يكون فيها مكتبك منطقة محرمة .



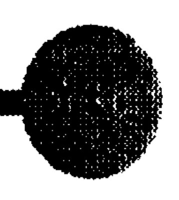
٤ أسس شبكة دعم . من المحتمل أن يكون هناك أفراد في المنطقة التي تسكن بها في نفس موقفك . فإذا كان الأمر كذلك فمن الممكن أن يأتوك ليكونوا بمثابة زملاء مكان العمل . حيث إن مقاومة الشعور بالوحدة ـ وخاصة بعد معايشة جو حيوى لبعض المكاتب ـ قد يكون أمراً صعباً بالنسبة لهؤلاء الذين يعملون من المنزل . فعليك بتكوين صداقات جديدة وأكثر من لقياهم ؛ فيمكنك أن تتبادل الأفكار وتستفيد من مساندة بعض من يعايشون بنفس تجربتك .

الأداء الأمثل

ليس من السهل دائماً إيجاد التوازن فى حياتك بين متطلبات العمل والتزامات حياتك الشخصية ، فربما :

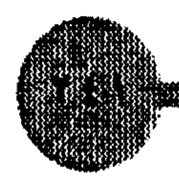
- تحاول أن تحد من سيطرة حياتك العملية كثيراً على حياتك الأسرية .
- تعمل من المنزل وتحاول أن تبقى المشتتات بعيداً .
- تحتاج إلى تنظيم وتعديل التوازن بين الحياة والعمل لتتجنب أية صراعات بين الاهتمامات .

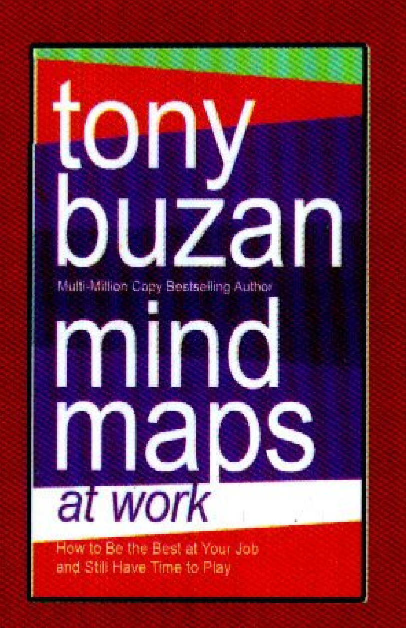
وعلى أية حال ، فإن هدفك النهائى ينبغى أن يكون الاستمتاع بكل مجالات حياتك والإقبال عليها . فبينما يكون العمل ضرورة ، إلا أنه ينبغى أن يكون متعة ، ومن الممكن أن يظل كذلك . ونحن جميعاً مختلفون ، فبينما يجد بعض الناس الإشباع فى الاستيعاب وتكريس كامل مجهودهم فى مجال



واحد ، فإنه بالنسبة لآخرين تكمن الفرصة فى الإقبال على كل التجارب المثيرة التى تقدمها لهم الحياة .

وفي كل الأحوال ، سواء كنت موظفاً لحسابك الخاص ، أم كنت مديراً تنفيذياً ، فإن خرائط العقل هى الأداة الأساسية لتحقيق التوافق ، وتسمح لك بتقديم الأداء ا لأمثل والاستمتاع به ، كما تسمح لك بتحقيق الإشباع التام فى حياتك الشخصية .





«لقد قدم لنا «توني بوزان» مجدداً كتاباً رائعاً آخر. فلا تدع هذا الكتاب يفوتك. فسوف يجعل عقلك يعمل أفضل من ذي قبل».

كين بلانتشارد مؤلف كتاب «The One Minute Manager»

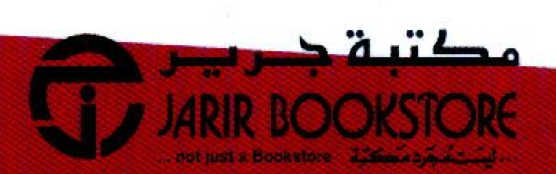
سوف يساعدك دليل «توني بوزان» على تحقيق النجاح والإشباع في العمل على تحرير قيود عبقريتك الإبداعية، كما سيساعدك على البروز بين أفضل الأشخاص. و «توني بوزان» هو المخترع العالمي الشهير لـ «خرائط العقل»، ويوضح لك كتابه الجديد المفعم بالقوة كيفية استخدام أداة التفكير المثيرة للإعجاب هذه في إتقان كل مجالات عملك.

وسوف يساعدك هذا الكتاب على:

- التفكير في أصعب المشكلات وحلها.
- وضع الأهداف وتحقيقها.
- إعادة تشكيل وظيفتك، أو استراتيجية عملك، أو شركتك.
- تعيين موضع أولوياتك ومهامك المتعددة بسهولة.
- إلقاء عروض تقديمية ممتازة وبكل ثقة.
- استخراج أفضل ما لديك ولدى الآخرين.



توني بوزان هو مؤلف الكتب الأكثر مبيعاً : «How to Mind Map»، و «Head Strong»، و «Mind Maps For Kids». وهو يحاضر في جميع أنحاء العالم وتنشر مؤلفاته في مائة بلد وبثلاثين لغة. كما أنه استشاري لشركات متعددة الجنسيات (من بينها: «HSBC»، و «Oracle»، و «Barclays International»، و «Hewlett - Packard») والحكومات، والهيئات التعليمية، والأبطال الأولمبيين العالميين.








حصريات


مجلة
الابتسامة